

อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

กรกฎาคม 2559

อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

กรกฎาคม 2559

นฤมล สุธีรุฒิ. (2559). อิทธิพลของความพร้อมอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงงูใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์).บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ.ดร. วิธัญญา วัฒนโธ, อาจารย์ ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลึง.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของความพร้อมอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงงูใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของความพร้อมอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงงูใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 403 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยมาตรวัดจำนวน 4 มาตรวัด ได้แก่ มาตรวัดความพร้อมอิสระในการทำงาน มาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก มาตรวัดแรงงูใจภายในในการทำงาน และมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์ 8.72

ผลการวิจัยพบว่าโมเดลอิทธิพลของความพร้อมอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงงูใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 58.847, $df = 48$, $p = .136$, GFI=.980, AGFI=.955, RMR=.011, และ RMSEA=.024) และพบว่าปัจจัยด้านความพร้อมอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลรวมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และมีแรงงูใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลแบบสมบูรณ์ (Fully mediation) ของอิทธิพลของความพร้อมอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแรงงูใจภายในในการทำงานยังเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลบางส่วน(Partial mediation)ของอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

EFFECTS OF JOB AUTONOMY AND POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON JOB
PERFORMANCE OF BANK EMPLOYEES: THE MEDIATING ROLE OF INTRINSIC WORK
MOTIVATION

AN ABSTRACT
BY
NARUMOL SUTEERAWUT



Presented in Partial Fulfillment of Requirement for the
Master of Arts Degree in Applied Psychology
at Srinakharinwirot University

July 2016

Narumol Suteerawut. (2016). *Effects of Job Autonomy and Positive Psychological Capital on Job Performance of Bank Employees: The Mediating Role of Intrinsic Work Motivation*. Thesis, M.A. (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor committee: Assist. Prof. Vitanya Vanno, Dr. Piyapong Khaikleng.

The objectives of this study were to validate the causal model of job performance among bank employees and to investigate the direct and indirect effects of job autonomy and positive psychological capital on job performance through intrinsic work motivation. A total of 403 employees from a large regional bank in Thailand were recruited by proportional stratified random sampling. Data were collected by 4 scales: job autonomy, positive psychological capital, intrinsic work motivation, and job performance. The research model and hypothesized relationship were constructed and empirically tested using structural equation modeling (SEM), performed by LISREL 8.72 software.

The findings of the study revealed that the overall final model thoroughly fit the data (chi-square = 58.847, $df = 48$, $p = 0.136$, RMSEA = 0.024, GFI = 0.980, AGFI = 0.955, RMR = 0.011). The structural model indicated that job autonomy and positive psychological capital have positive total effects on intrinsic work motivation and job performance. Further, intrinsic work motivation fully mediates the relationship between job autonomy and job performance, and partially mediates the relationship between positive psychological capital and job performance.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ของ

นฤมล สุธีรัฐผิ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปรินทร์ ชัยวิสุทธิทางกูร)

วันที่ เดือน.....พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทย์ญา วัฒนไณ)

(รองศาสตราจารย์ ดร. อุดา สุทธิสาคร)

.....ที่ปรึกษาร่วม

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลึง)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทย์ญา วัฒนไณ)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลึง)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อังคินันท์ อินทรกำแหง)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิพงศ์ วัฒนนานนท์สกุล)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร. วิธัญญา วัฒนโณเป็นอย่างสูงที่ให้คำปรึกษา ดูแล ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงให้กำลังใจในการผลักดันปริญญานิพนธ์เล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลึง อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่คอยกำกับติดตาม ให้ความหวังใจ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำปริญญานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. อุสา สุทธิสาคร ซึ่งให้เกียรติเป็นประธานสอบปากเปล่าและสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาซึ่งช่วยทำให้ปริญญานิพนธ์นี้สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. อังคินันท์ อินทรกำแหง ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันมีค่า และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิพงศ์ วัฒนนานนท์สกุล ที่กรุณาให้คำแนะนำเรื่องสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. สุดาวรัตน์ ตันติวิวัฒน์ อาจารย์ ดร. สรียา โชติธรรม อาจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง และ อาจารย์ อิศระ พัฒนศึกษา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ทุกท่านที่ให้ความรู้อบรมสั่งสอนให้กับผู้วิจัยด้วยความเมตตาามาตลอด และขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการนำเสนองานในต่างประเทศ

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารของธนาคารที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในการให้กำลังใจและสนับสนุนเรื่องเวลาในการทำวิจัย รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และขอบคุณพี่น้องครอบครัวสุธีรุฒิที่เป็นกำลังใจสำคัญของผู้วิจัยและญาติพี่น้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

นฤมล สุธีรุฒิ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญ.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการทำวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	7
นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ผลการปฏิบัติงาน.....	12
แรงจูงใจภายในในการทำงาน.....	22
ความมีอิสระในการทำงาน.....	34
ทุนจิตวิทยาเชิงบวก.....	40
ข้อมูลและประวัติของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.....	50
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	52
สมมติฐานการวิจัย.....	55
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	56
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง.....	68
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	71
ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	77
5. สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	82
อภิปรายผลการวิจัย.....	84
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	107
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	108
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	125
ภาคผนวก ค ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ง ตารางค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	133
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลสมมติฐานการวิจัยด้วยโปรแกรมลิสรел.....	139
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	157

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงการสุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายงาน.....	57
2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความมีอิสระในการทำงาน	60
3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก.....	62
4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดแรงจูงใจภายใน ในการทำงาน.....	64
5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	67
6 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลุ่มกลืนของโมเดลตามภาวะสันนิษฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์และเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา.....	70
7 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	72
8 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย.....	76
9 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและการวิเคราะห์ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม.....	79

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน.....	16
2 โมเดลปัจจัยสภาพประสพภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล.....	29
3 องค์ประกอบของแรงจูงใจภายในในการทำงาน.....	33
4 องค์ประกอบของควมมีอิสระในการทำงาน.....	38
5 องค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวก.....	48
6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	53
7 โมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน.....	54
8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดควมมีอิสระในการทำงาน.....	60
9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก.....	62
10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน.....	65
11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	67
12 โมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมืแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน.....	80

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย การขยายตัวของสินเชื่อลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ.2556 ที่มีการขยายตัวของสินเชื่อร้อยละ 11 ซึ่งส่งผลกระทบต่อกำไรจากการดำเนินงานของธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) นอกจากนี้ การขยายตัวของเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2558 ก็มีแนวโน้มต่ำกว่าประมาณการเดิมอันเป็นผลมาจากอุปสงค์ในประเทศอ่อนแรงลงกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้ แนวโน้มการลงทุนของภาครัฐต่ำกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้ และภาวะเศรษฐกิจของโลกก็ยังคงชะลอตัว รวมทั้งสถาบันการเงินก็ยังมีระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558,) ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ และส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ด้วย

ผู้บริหารองค์กรต่างๆ รวมทั้งผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ต่างก็ต้องการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งปัจจัยหลักที่มีความสำคัญในการช่วยทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ก็คือ “ผลการปฏิบัติงาน (Job performance)” ของพนักงาน (อัจนา เติมีย์, 2554) โดยผลการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นหัวใจความสำเร็จขององค์กร (Rahman, 2014) ผู้บริหารองค์กรต่างๆ และนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจึงสนใจศึกษาและพยายามค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีให้กับพนักงาน

นักวิชาการนิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้มากมาย แต่ถ้าพิจารณานิยามความหมายเหล่านี้ก็จะพบว่าสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ การนิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล เช่น Campbell (1990, อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร กลุ่มที่สอง คือ การนิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ เช่น Bernardin และ Beatty (1984, อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นการบันทึกผลลัพธ์ที่เกิดจากงานที่มีความเฉพาะเจาะจง และกลุ่มที่สาม คือ การนิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นทั้งพฤติกรรมหรือการกระทำ และผลลัพธ์ เช่น Viswesvaran และ Ones (2000) นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำ และผลลัพธ์ที่วัดได้ ซึ่งเกิดจากพนักงานและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ ผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละองค์การยังเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เป้าหมาย พันธกิจ และค่านิยมขององค์การด้วย (Motowidlo & Schmit, 1999)

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การพยายามค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีให้กับพนักงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ปัจจัยหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมาเป็นเวลานานแล้ว เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Grant, 2008; Lut, 2012) โดยเฉพาะแรงจูงใจภายในในการทำงาน (Intrinsic work motivation) ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต้องการทำงานให้ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจภายในของตนเอง (Warr et al., 1979, อ้างถึงใน Janssen, de Jonge, & bakker, 1999) โดยไม่ต้องอาศัยรางวัลภายนอกหรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ (อรพินทร์ ชูชม และ อัจฉรา สุขารมณ, 2543) แรงจูงใจที่มีลักษณะเป็นภายในนี้จะช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และคงทน (Deci, Koestner, & Ryan, 1999 อ้างถึงใน เหวดี ทรงเทียง, 2548)

แรงจูงใจภายในในการทำงาน (intrinsic work motivation) เป็นกลไกสำคัญในการอธิบายผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Kanfer, 1999) เนื่องจากแรงจูงใจภายในในการทำงานจะช่วยผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม (Hackman & Oldham, 1980) และทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ความตั้งใจ มุ่งมั่น การริเริ่ม ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก (Thomas & Velthouse, 1990) และพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับงานและตั้งเป้าหมายได้ดีกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานต่ำ (Gagne' & Deci, 2005) พนักงานที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูงจึงมีความสามารถในการรับผิดชอบงานและปฏิบัติงานได้ดีกว่า (Dysvik & Kuvaas, 2011) นอกจากนี้ ผลการศึกษาต่างๆ ยังแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Baard, Deci, & Ryan, 2004; Piccolo & Colquitt, 2006; Grants, 2008; Joo, Jeung, & Yoon, 2010) แม้ว่าการศึกษาล้วนใหญ่จะศึกษาแรงจูงใจภายในในการทำงานในฐานะที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่แรงจูงใจภายในในการทำงานก็น่าจะมีบทบาทในฐานะของตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรสื่อ (mediator) อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุบางประการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

การศึกษาแรงจูงใจภายในในการทำงานในฐานะที่เป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุบางประการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยเชิงสาเหตุปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทางอ้อมผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน คือ “ความมีอิสระในการทำงาน (Job autonomy)” ความมีอิสระในการทำงานเป็นลักษณะของงาน (Job characteristics) ที่ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน (Hackman & Oldham, 1976; Morgeson & Humphrey, 2006)

กล่าวคือเป็นลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานกำหนดหรือตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน (Hackman & Oldham, 1976; Breugh, 1985) เช่น เป้าหมาย กระบวนการหรือวิธีการหรือทิศทางการทำงาน ระยะเวลา เกณฑ์ เป็นต้น เพื่อทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ (Hackman & Oldham, 1976) ความมีอิสระในการทำงานจึงเป็นลักษณะของงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Langfred & Moyer, 2004) และเกี่ยวข้องกับการออกแบบงาน (Job design) (Campion, 1988 as cited in Morgeson & Humphrey, 2006) เมื่อพนักงานมีความมีอิสระในการทำงานก็จะรู้สึกว่าได้ได้รับความเชื่อใจในการปฏิบัติงานนำมาสู่การเพิ่มแรงจูงใจภายในและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กร (Naqvi, Ishtiaq, Kanwal, & Ali, 2013) นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Saragih, 2012)

ความมีอิสระในการทำงานน่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เนื่องจากเมื่อพิจารณาทฤษฎีที่ใช้อธิบายแรงจูงใจของบุคคล คือ ทฤษฎีอัตตลิติต (self-determination theory) (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009) ซึ่งสนใจการพัฒนาภายในตัวบุคคล ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมหรือบั่นทอนแรงจูงใจจากการกำหนดด้วยตนเอง (Ryan & Deci, 2000) จะเห็นได้ว่าความต้องการมีอิสระในการกำหนดด้วยตนเอง (Need for autonomy) เป็นความต้องการพื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์ประการหนึ่งนอกเหนือไปจากความต้องการมีความสามารถ (Need for competence) และความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for relatedness) ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาภาวะทางจิตใจภายในตัวบุคคลให้เป็นไปในทิศทางที่มีความเหมาะสมและช่วยพัฒนาแรงจูงใจภายในตัวบุคคล ซึ่งทำใหบุคคลมีความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต (Ryan & Deci, 2000 อ้างถึงใน นฤตม์ พรประสิทธิ์, 2554) และเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจภายในก็น่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของตนเองด้วย

นอกจากนี้ โมเดลของ Gagné และ Deci (2005) ซึ่งนำเสนอโมเดลความเชื่อมโยงของปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environmental factors) คือ เนื้อหาของงาน บริบทของงาน และบรรยากาศของงาน และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ที่เป็นสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นอิสระอธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานจะส่งผลต่อผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หลายประการ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งความมีอิสระในการทำงานก็จัดเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในงานประการหนึ่ง ดังนั้น เมื่อบุคคลเกิดความมีอิสระในการทำงานก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานนี้จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาพบว่าแรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างความมี

อิสระในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน (Joo, Jeung, & Yoon, 2010) ดังนั้น แรงจูงใจภายในในการทำงานจึงน่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้จึงสนใจศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของควมมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน รวมทั้งศึกษาอิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

โมเดล Gagné และ Deci (2005) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เป็นสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นอิสระ และแรงจูงใจในการทำงานนี้ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หลายประการ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีความน่าสนใจปัจจัยหนึ่ง คือ “ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological capital)” ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตนประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการใช้ความพยายามเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ ความหวัง (Hope) ซึ่งเป็นการหาหนทางไปสู่เป้าหมาย การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และการฟื้นพลัง (Resilience) ซึ่งแม้ว่าจะต้องเผชิญปัญหา ก็สามารถยืนหยัดและฟื้นกลับมาเพื่อประสบความสำเร็จได้ (Luthans, Avolio, & Avey, 2007 อ้างถึงใน Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007) นอกจากนี้ Luthans และคณะ (2007, p.550) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกคือการประเมินค่าในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์และความเป็นไปได้ในการประสบความสำเร็จโดยมีพื้นฐานมาจากแรงจูงใจและความบากบั่นอดทนอดสูหา ซึ่งผลการศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวกของนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศจีนจำนวน 182 คนพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจภายใน (Siu, Bakker, & Jiang, 2013) ดังนั้น เมื่อพนักงานมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกระดับสูงก็น่าจะมีแรงจูงใจภายในในการทำงานระดับสูงด้วย และเมื่อเกิดแรงจูงใจภายในในการทำงานก็จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แรงจูงใจภายในในการทำงานจึงน่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณานิยามและองค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวก บุคคลที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกระดับสูงน่าจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองจะทำให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ การมีความหวังจะทำให้การตั้งเป้าหมาย และหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงการมองโลกในแง่ดีในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และการฟื้นพลังจะทำให้สามารถฟื้นกลับมาได้แม้ต้องช่วงเวลาที่ยากลำบาก (Avey, Luthans, & Mhatre, 2011) และผลการศึกษาต่างๆ ยังแสดงให้เห็นว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน (Luthans, Avey, Avolio, Norman, & Combs, 2006; Luthans, Avey, Avolio & Peterson, 2010) ทุนจิตวิทยาเชิงบวกจึงน่าจะส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้จึงสนใจศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน รวมทั้งศึกษาอิทธิพลทางตรงของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และศึกษาอิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งผลการปฏิบัติงานในการวิจัยนี้จะประกอบด้วยมิติของผลลัพธ์และมิติของสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามค่านิยมขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การอย่างแท้จริง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ของการทำวิจัย

1. ความสำคัญในเชิงทฤษฎี

การวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุ ซึ่งประกอบด้วยควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ และทำให้ทราบว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อหรือตัวแปรส่งผ่านในอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และอิทธิพลของ

ทุนจิตวิทยาเชิงบวกในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งเป็นการขยายความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น

2. ความสำคัญในเชิงปฏิบัติ

การวิจัยนี้ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและออกแบบแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การ ทั้งในส่วนของการออกแบบงานที่มุ่งเน้นความมีอิสระในการทำงาน และการเสริมสร้างคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคล นอกจากนี้สารสนเทศเกี่ยวกับบทบาทของแรงจูงใจภายในในการทำงานในฐานะที่เป็นตัวแปรส่งผ่านก็เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและออกแบบแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าองค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจภายในในการทำงานให้กับพนักงานหรือไม่เพื่อทำให้ความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกส่งอิทธิพลไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเหมาะสมกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นพนักงานจาก 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจขนาดกลาง สายงานธุรกิจภาครัฐ และสายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ ที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี เนื่องจากสายงานข้างต้นเป็นสายงานหลักที่สร้างรายได้ให้กับธนาคารและเป็นสายงานที่เอื้อให้เกิดความอิสระในการทำงานมากกว่าสายงานอื่นๆ นอกจากนี้ความต้องการเติบโตของบุคคลจะมีแนวโน้มลดลงหลังอายุ 40 ปีเป็นต้นไป (Ohja & Pramanick, 2009) มีจำนวนประชากรรวม 7,944 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจาก 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจขนาดกลาง สายงานธุรกิจภาครัฐ และสายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ ที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่ม (Proportional stratified random sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งชั้นภูมิตามประเภทสายงาน

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair และคณะ (1988 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ที่เสนอไว้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีอย่างน้อย 5- 20 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าทั้งหมด 35 ค่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิจัยครั้งนี้จึงอยู่ระหว่าง 175-700 คน ซึ่งเมื่อพิจารณาการกำหนดขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Boomsma (1983 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ระบุว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรเป็น 400 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ของขนาดตัวอย่างขั้นต่ำเพื่อชดเชยกรณีไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ขนาดตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 480 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous variable) ประกอบด้วย

1.1 ความมีอิสระในการทำงาน (Job autonomy) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1.1.1 ความอิสระในการจัดตารางงาน (Job scheduling autonomy)
- 1.1.2 ความอิสระในการตัดสินใจ (Decision – making autonomy)
- 1.1.3 ความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน (Job methods autonomy)

1.2 พุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological capital) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1.2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)
- 1.2.2 ความหวัง (Hope)
- 1.2.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
- 1.2.4 การฟื้นพลัง (Resilience)

2. ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous variable) ได้แก่

2.1 ตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Intrinsic work motivation) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ภายใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 2.1.1 ความต้องการสิ่งท้าทาย (Challenging)
- 2.1.2 ความสนใจเพลิดเพลิน (Interest-enjoyment)
- 2.1.3 ความเป็นตัวของตนเอง (Autonomy)
- 2.1.4 ความต้องการมีความสามารถ (Need of competence)
- 2.1.5 ความมุ่งมั่น (determination)

2.2 ตัวแปรตามท้ายสุด ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตภายใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่

2.2.1 ผลลัพธ์ของงาน (Job outcome)

2.2.2 สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency)

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. **ผลการปฏิบัติงาน (Job performance)** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับผลลัพธ์ของงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งเชื่อมโยงหรือนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 ผลลัพธ์ของงาน (Job outcome) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับผลสำเร็จเชิงปริมาณของงานตามตัวชี้วัดของสายงานหรือธนาคาร เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานที่ได้กำหนดหรือคาดหวังไว้ รวมทั้งผลสำเร็จเชิงคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย

1.2 สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองตามค่านิยมหลักขององค์กร ได้แก่ การสร้างความมั่นคง การสร้างสรรค์งาน ความรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นในการให้บริการและการทำงานเป็นทีม

ผลการปฏิบัติงานวัดได้โดยมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นตามนิยาม และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และค่านิยมหลักของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีผลการปฏิบัติงานระดับสูง คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีผลการปฏิบัติงานระดับต่ำ

2. **แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Intrinsic work motivation)** หมายถึง ความต้องการของพนักงานธนาคารในการทำงานให้ดี ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากตนเอง โดยอาศัยปัจจัยภายในตัวงาน เช่น ความแปลกใหม่ ความท้าทายของงาน เป็นแรงผลักดัน และไม่ต้องอาศัยปัจจัยภายนอกตัวงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 ความต้องการสิ่งท้าทาย (Challenging) หมายถึง ความต้องการของพนักงานธนาคารในการทำงานที่มีความแปลกใหม่ ไม่ซ้ำเดิม และความยากเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

2.2 ความสนใจ-เพลิดเพลิน (Interest-enjoyment) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานธนาคารซึ่งแสดงถึงความอยากรู้อยากเห็นและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสุข ความพึงพอใจ และความเพลิดเพลินในการทำงานที่น่าสนใจ

2.3 ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานธนาคาร ซึ่งแสดงถึงความชอบริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง มีอิสระในการคิดและการกระทำ

2.4 ความต้องการมีความสามารถ (Need of competence) หมายถึง ความต้องการของพนักงานธนาคารที่จะจัดการกับสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการเรียนรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง

2.5 ความมุ่งมั่น (Determination) หมายถึง ความมุ่งมั่นของพนักงานธนาคารในการทำงานให้สำเร็จด้วยความสามารถของตนเอง และมีความยึดมั่นทุ่มเททำงานโดยไม่หวังผลตอบแทนภายนอก ซึ่งความสำเร็จจากงานเป็นแรงบันดาลใจภายในมากกว่ารางวัลหรือเกียรติยศภายนอก

แรงจูงใจภายในในการทำงานวัดได้โดยมาตรวัดที่ปรับปรุงจากมาตรวัดของ ออร์พินท์ ชูชม และคณะ (2542) โดยการเปลี่ยนสรรพนามในข้อคำถามจาก “ข้าพเจ้า” เป็น “ท่าน” และปรับปรุงบริบทของข้อคำถามบางข้อให้เป็นบริบทของการทำงานในองค์กร มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (จริง ค่อนข้างจริง ไม่น่าเชื่อ ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง) คะแนนสูงหมายถึง พนักงานธนาคารมีแรงจูงใจภายในในการทำงานมาก คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีแรงจูงใจภายในในการทำงานน้อย

3. ความมีอิสระในการทำงาน (Job Autonomy) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ให้อิสระเสรีภาพ และความอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาการทำงาน การตัดสินใจ และการเลือกวิธีการทำงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1 ความอิสระในการจัดตารางทำงาน (Job scheduling autonomy) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับลักษณะของงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถควบคุมการจัดตารางงาน ลำดับและช่วงเวลาในกิจกรรมของงาน

3.2 ความอิสระในการตัดสินใจ (Decision-making autonomy) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับลักษณะของงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

3.3 ความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน (Job methods autonomy) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับลักษณะของงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกวิธีการและขั้นตอนการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงานวัดได้โดยมาตรวัดที่ปรับปรุงมาจากข้อคำถามด้านความมีอิสระ (autonomy) ในแบบสอบถามการออกแบบงาน (The Work Design Questionnaire, WDQ) ของ Morgeson และ Humphrey (2006) และสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมตามนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่าง

ยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีความอิสระในการทำงานมาก
คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีความอิสระในการทำงานน้อย

4. ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological capital) สภาวะจิตใจเชิงบวกของพนักงานธนาคารในลักษณะของการประเมินค่าเชิงบวกต่อสถานการณ์และความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จ โดยมีพื้นฐานจากแรงจูงใจและความบากบั่นอดสาเห ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

4.1 การรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของตนเอง และการใช้ความพยายามที่จำเป็นเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จในงานที่มีความท้าทาย

4.2 ความหวัง (Hope) หมายถึง ความอุตสาหะมุ่งมั่นของพนักงานธนาคารต่อเป้าหมายในงาน และเมื่อจำเป็นหรือประสบปัญหาก็จะเปลี่ยนทิศทางหรือค้นหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน

4.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง ความสามารถของพนักงานธนาคารในการอธิบายสาเหตุของความสำเร็จที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตในเชิงบวก

4.4 การฟื้นพลัง (Resilience) หมายถึง ความสามารถของพนักงานธนาคารในการปรับตัวหลังจากเผชิญกับเหตุการณ์ด้านลบ เช่น ความล้มเหลว ความลำบากหรือความไม่แน่นอน และการนำประสบการณ์จากเหตุการณ์ด้านลบมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน

ทุนจิตวิทยาเชิงบวกวัดได้โดยมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นตามนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกของ Luthans และคณะ (2007) มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกมาก คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกน้อย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องอิทธิพลของความคิดริเริ่มในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความเป็นมาและนิยามของผลการปฏิบัติงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน
 - 1.4 การวัดผลการปฏิบัติงาน
 - 1.5 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจภายในในการทำงาน
 - 2.1 นิยามของแรงจูงใจภายในในการทำงาน
 - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในในการทำงาน
 - 2.3 ความสำคัญของแรงจูงใจภายในในการทำงาน
 - 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน
 - 2.5 การวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน
 - 2.6 แรงจูงใจภายในในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน
3. ความคิดริเริ่มในการทำงาน
 - 3.1 ความเป็นมาและนิยามของความคิดริเริ่มในการทำงาน
 - 3.2 ระดับของความคิดริเริ่มในการทำงาน
 - 3.3 ความสำคัญของความคิดริเริ่มในการทำงาน
 - 3.4 การวัดความคิดริเริ่มในการทำงาน
 - 3.5 ความคิดริเริ่มในการทำงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน
4. ทุนจิตวิทยาเชิงบวก
 - 4.1 ความเป็นมาและนิยามของทุนจิตวิทยาเชิงบวก
 - 4.2 องค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวก
 - 4.3 ความสำคัญของทุนจิตวิทยาเชิงบวก

- 4.4 การวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก
- 4.5 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน
5. ข้อมูลและประวัติของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย
7. สมมติฐานการวิจัย

1. ผลการปฏิบัติงาน

องค์การต่างๆ ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน (job performance) ของพนักงานเป็นอย่างมาก องค์การหนึ่งๆ จำเป็นต้องมีพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย (ชูชัย สมितिไกร, 2554) ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหัวข้อ ความเป็นมาและนิยามของผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความเป็นมาและนิยามของผลการปฏิบัติงาน

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก (Campbell, 1990 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) ในระยะ 2 ทศวรรษที่ผ่านมา นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การพยายามศึกษามโนทัศน์เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเพื่อระบุปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2554) จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานพบว่า นักวิชาการหลายท่านให้นิยามของผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Bernardin และ Beatty (1984 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) ให้นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นการบันทึกผลลัพธ์ที่เกิดจากงานที่มีความเฉพาะเจาะจง โดยผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถ แรงจูงใจ รวมถึงสถานการณ์ข้อจำกัดในการทำงาน

Campbell (1990 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) ให้นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ

Viswesvaran และ Ones (2000) ให้นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรม การกระทำ และผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้ ที่เกิดจากตัวพนักงานและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายของผลการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นได้ว่านักวิชาการบางท่านให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมหรือการกระทำ (Campbell, 1990) หรือมุ่งเน้นเฉพาะผลลัพธ์ (Bernardin & Beatty, 1984 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones,

2000) หรืออาจจะมุ่งเน้นทั้งพฤติกรรมหรือการกระทำ และผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้ (Viswesvaran & Ones, 2000) ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานต้องมีความเกี่ยวข้องหรือนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ (Campbell, 1990; Viswesvaran & Ones, 2000) โดยผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่ความสามารถ แรงจูงใจ รวมถึงสถานการณ์ข้อจำกัดในการทำงาน (Bernardin & Beatty, 1984)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในมิติของพฤติกรรม หรือการกระทำ และมิติของผลลัพธ์ ซึ่ง Sonnentag (2002) อธิบายความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานในแง่ของการกระทำและผลลัพธ์ไว้ว่าผลการปฏิบัติงานในมุมมองของการกระทำหมายถึง สิ่งที่บุคคลทำในสถานการณ์การทำงาน เช่น การซ่อมแซมรถยนต์ในช่างซ่อม การขายในพนักงานขาย การสอนหนังสือของคุณครู การผ่าตัดหัวใจของแพทย์ แต่ไม่ใช่ทุกพฤติกรรมจะนับเป็นผลการปฏิบัติงาน จะนับเฉพาะพฤติกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานคือสิ่งที่องค์การจ้างพนักงานให้ทำงานและทำออกมาได้ดี (Campbell et al., 1993) ผลการปฏิบัติงานจึงไม่สามารถอธิบายได้ด้วยการกระทำเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นกระบวนการตัดสินใจและ ประเมินจากองค์การ (Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997 อ้างถึงใน Viswesvaran & ones, 2000) นอกจากนี้ การกระทำที่เกิดขึ้นจะต้องวัดได้จึงจะถูกพิจารณาว่าเป็นผลการปฏิบัติงาน ส่วนผลการปฏิบัติงานในแง่ของผลลัพธ์ หมายถึง ผลลัพธ์ของบุคคลจากพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวข้างต้นจะ แสดงผลลัพธ์ออกมา เช่น จำนวนเครื่องยนต์ที่ซ่อมได้ ประสิทธิภาพการอ่านของนักเรียน ยอดขาย ความสำเร็จในการผ่าตัดหัวใจ เป็นต้น

ในหลายๆ สถานการณ์พฤติกรรมและผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กัน แต่ก็ไม่ได้ทับซ้อนกัน อย่างสมบูรณ์ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากพฤติกรรมของบุคคลด้วย ตัวอย่างเช่น ครูสอนการอ่านให้นักเรียนเป็นอย่างดี (พฤติกรรม) แต่ก็ยังมีนักเรียนบางคนที่ไม่สามารถ พัฒนาทักษะการอ่านได้ (ผลลัพธ์) เนื่องจากมีปัญหาเรื่องการอ่านบกพร่อง หรือ พนักงานขาย โทรศัพท์มือถือที่ไม่ได้ขายอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (พฤติกรรม) แต่กลับมียอดขายเพิ่มขึ้นมาก (ผลลัพธ์) เนื่องจากมีอุปสงค์ของโทรศัพท์มือถือที่เพิ่มขึ้นมาก ในทางปฏิบัติจึงค่อนข้างยากที่จะยึดเอา พฤติกรรมเป็นหลักโดยไม่อ้างอิงถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากผลการปฏิบัติงานไม่ใช่เป็นเพียงแค่การ กระทำของพนักงานเท่านั้น แต่จะต้องเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การจึงจะนับว่า เป็นผลการปฏิบัติงาน (Sonnentag, 2002) ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน ว่าเป็นการกระทำหรือพฤติกรรม และผลลัพธ์ ที่สามารถวัดได้ โดยมีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของ องค์การ (Viswesvaran & Ones, 2000)

1.2 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

แม้ว่านักวิชาการจะสนใจศึกษาผลการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานแล้ว แต่กรอบมโนทัศน์ของผลการปฏิบัติงานเริ่มชัดเจนมากขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1990 หลังจาก Campbell ได้เริ่มให้ความหมายและองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2554) โดยองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

Campbell (1990, อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) อธิบายว่าผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่มีหลายมิติ (Multidimensional construct) และเสนอว่าองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่

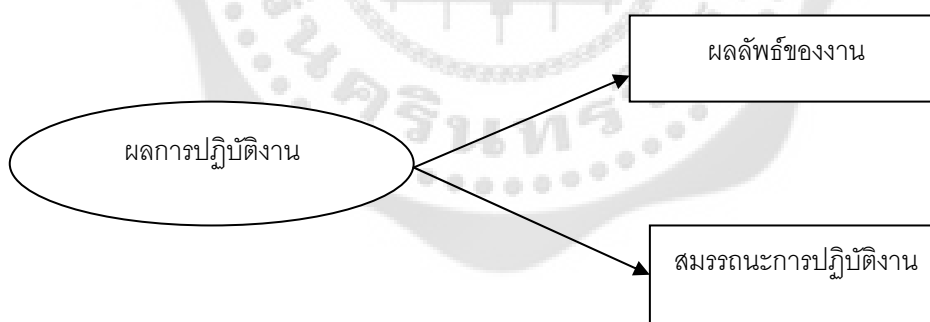
1. ความสามารถในการทำหน้าที่เจาะจงเฉพาะงาน (Job - specific task proficiency) หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้ตามภารกิจหลักของงาน ซึ่งจะแตกต่างกันตามลักษณะของงาน
 2. ความสามารถในการทำหน้าที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Non-Job - specific task proficiency) หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้ตามภารกิจทั่วไป ซึ่งไม่ได้เฉพาะเจาะจงกับงานของตนเอง
 3. การสื่อสารด้วยการเขียนและการพูด (Written and oral communication) หมายถึง ทักษะการสื่อสารในการเขียนและการพูดเพื่อสื่อความให้กับผู้อื่นอย่างถูกต้องและครบถ้วน
 4. ความทุ่มเทพยายาม (Demonstrating effort) หมายถึง ความสม่ำเสมอ ความบากบั่น อุทิศหา และความมุ่งมั่น ของบุคคลในการทำงานให้สำเร็จ
 5. การรักษาระเบียบวินัย (Maintaining personal discipline) หมายถึง การละเว้นจากพฤติกรรมในเชิงลบ เช่น การฝ่าฝืนกฎระเบียบ
 6. การช่วยเหลือการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานและทีม (Acilitating peer and team performance) หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อให้ทีมงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การสอนงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
 7. ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Supervision) หมายถึง การมีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
 8. ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management or Administration) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการต่างๆไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล เป็นต้น
- Viswesvaran (1993 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) เสนอองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Overall job performance) หมายถึง ประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานโดยรวม
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity) หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือบริการที่ถูกส่งมอบ
3. ความพยายามทุ่มเท (Effort) หมายถึง ความอุตสาหะที่พนักงานกระทำเพื่อให้งานออกมาดีที่สุด
4. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job knowledge) หมายถึง ความเชี่ยวชาญที่พนักงานแสดงออกมาในงานนั้นๆ
5. ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal competence) หมายถึง การที่พนักงานสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี
6. ความสามารถในการบริหารจัดการ (Administrative competence) หมายถึง ความสามารถที่แสดงออกมาในการจัดการบริหาร บทบาทที่แตกต่างกันในองค์การ
7. คุณภาพงาน (Quality) หมายถึง คุณภาพของงานที่ผลิตออกมาว่ามีคุณภาพหรือมาตรฐานตามที่ตั้งไว้หรือไม่
8. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication competence) หมายถึง การที่พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน
9. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง การที่พนักงานสามารถโน้มน้าวหรือดึงความพยายามอุตสาหะจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน
10. การปฏิบัติงานตามกฎ (Compliance with the rules) หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งไว้

แม้ว่า Campbell (1990 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) และ Viswesvaran (1993 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) จะให้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ แต่องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานก็มักจะแตกต่างกันไปตามอาชีพ (Campbell, 1990 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) เช่น ผลการปฏิบัติงานของงานบริการจะไม่ได้สนใจเฉพาะเรื่องความรู้ในงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังสนใจในเรื่องของการประพฤติตนเมื่อต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า ความอุตสาหะ ความละเอียด เป็นต้น (Hunt, 1996 as cited in Viswesvaran & Ones, 2000) ผลการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานระดับผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับความเป็นผู้นำ การควบคุมดูแลการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และการบริหารจัดการ (Borman & Brush, 1993) และองค์ประกอบเดียวกันก็อาจจะมีรายละเอียดการวัดแตกต่างกันไปตามบริบทของอาชีพ ตัวอย่างเช่น ในอาชีพของอาจารย์ผู้วิพากษ์บทความ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารจะ

พิจารณาจากการโต้ตอบกับผู้ทบทวนเอกสารอย่างสุภาพ แต่ในบริบทของพนักงานธนาคาร ความสามารถในการติดต่อสื่อสารจะพิจารณาจากข้อร้องเรียนหรือคำชมเชยของลูกค้า (Anderson et al., 2002 อ้างถึงใน Sonnentag, 2002) แต่อย่างไรก็ตาม Kane (1968 อ้างถึงใน Viswesvaran & Ones, 2000) เสนอว่าผลการปฏิบัติงานพื้นฐานควรประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความตรงต่อเวลา ความคุ้มค่า ความเป็นผู้นำ และปฏิสัมพันธ์ ยกตัวอย่างเช่น แม้จะผลิตงานได้ออกมามีคุณภาพและได้ปริมาณตามที่ตั้งไว้ แต่หากไม่ทันเวลาก็อาจไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานของแต่ละองค์การก็จะขึ้นอยู่กับลักษณะงาน เป้าหมายพันธกิจ และค่านิยมขององค์การด้วย (Motowidlo & Schmit, 1999) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบเป็น 2 ส่วนได้แก่ ผลลัพธ์ของงาน ซึ่งหมายถึงผลสำเร็จเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดของสายงาน โดยเปรียบเทียบเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ และสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองตามค่านิยมหลักขององค์การ ดังนั้น องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานในการวิจัยครั้งนี้จึงอ้างอิงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังภาพประกอบ 1 เพื่อให้การศึกษามีความสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทขององค์การอย่างแท้จริง



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

ที่มา: การประเมินผลการปฏิบัติงานตามธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

1.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อตัวบุคคลและองค์การ ในระดับบุคคล การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายและมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงจะทำให้เกิดความพึงใจ ความเชี่ยวชาญ และ

ความภาคภูมิใจ นอกจากนี้ยังนำมาสู่ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่นๆ และการเลื่อนตำแหน่ง (Sonnentag, 2002) ในระดับองค์กร ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า งานวิจัยหลายเรื่องพบว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีสามารถทำนายความจงรักภักดีของลูกค้าได้ (Reinartz & Kumar, 2002) จากการศึกษาของ Collins, Ericksen, และ Allen (2005) เสนอว่าองค์กรที่มีการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การเติบโตด้านการเงิน ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการทำงาน และการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ อาจกล่าวได้ว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินงานขององค์กร

นอกเหนือจากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานยังมีความจำเป็นต่อการบริหารจัดการองค์กร Cascio (1998) เสนอว่าข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้สามแนวทาง ได้แก่

- (1) การตัดสินใจบริหารจัดการ เช่น การจัดสรรค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การปลดพนักงาน
- (2) การให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อชี้จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อใช้ประโยชน์ในการอบรม
- (3) นำไปใช้วิจัย เช่น การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

จากความสำคัญข้างต้นจึงกล่าวได้ว่าผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการศึกษาด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร และนักวิชาการส่วนใหญ่สนใจศึกษาหาปัจจัยที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Sonnentag, 2002)

1.4 การวัดผลการปฏิบัติงาน

การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ผู้วิจัยทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลของผลการปฏิบัติงาน และวิธีวัดผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 แหล่งข้อมูลของผลการปฏิบัติงาน

ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานขององค์กรต่างๆ อาจจะมาจากการประเมินตนเอง การประเมินจากผู้บังคับบัญชา การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน และการประเมินจากลูกน้อง ซึ่งแหล่งข้อมูลเหล่านี้จะมีจุดเด่นและจุดด้อยต่างกัน เช่น การประเมินตนเองอาจเกิดความลำเอียงจากการตอบตามความปรารถนาของสังคม (Social desirability responding) (Podsakoff et al., 2003 อ้างถึงใน Kim O'Neill & Min Cho, 2010) หรือความลำเอียงในลักษณะการเข้าข้างตนเอง (Self-serving bias) ซึ่งหมายความว่า บุคคลจะอ้างความสำเร็จที่เกิดจากตนเอง แต่จะโทษผู้อื่นเกี่ยวกับความล้มเหลว (Allen et al., 2000) หรือบุคคลอาจจะประเมินตนเองต่ำเกินไป (Leniency

effect) (Yu & Murphy, 1993) ส่วนการประเมินจากผู้บังคับบัญชา แม้ว่าโดยทั่วไปแล้วจะเป็นวิธีที่มีความเหมาะสม เพราะเป็นการประเมินจากผู้ที่มีประสบการณ์ในงาน และมีความน่าเชื่อถือ (Viswesvaran et al., 1996) แต่การใช้การประเมินจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียวก็อาจจะทำให้ผลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนจากปรากฏการณ์ Halo effects ได้ (Lance et al., 1994) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ Mount (1984) พบว่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานจากผู้ประเมินหลายแหล่งแม้จะมีความแตกต่างกัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นักวิชาการจำนวนหนึ่งเสนอว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานควรจะใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง Allen และคณะ (2000) ศึกษาความแตกต่างของแหล่งที่มาของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพิจารณาจากข้อมูลจากการประเมินตนเอง การประเมินของผู้บังคับบัญชา และการประเมินของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่าข้อมูลจากการประเมินของผู้อื่น เช่น ข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความสัมพันธ์กันสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากการประเมินตนเองกับข้อมูลจากการประเมินของผู้อื่น นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลจากการประเมินตนเองและการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาประเมินจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้อมูลจากการประเมินของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากการประเมินเพียงแหล่งเดียวจะมีความเชื่อมั่นต่ำกว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง อย่างไรก็ตามการประเมินจากสองแหล่งก็ยังมีปัญหาเกิดขึ้น จากการไม่ระบุชื่อของผู้ตอบเนื่องจากข้อมูลต้องมีการระบุชื่อจากแหล่งข้อมูลทั้งสองแหล่ง ดังนั้นหากจะต้องระบุชื่อผู้ประเมินจึงถือว่าเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่นิยตอบแบบสอบถาม หรืออาจจะให้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง (Podsakoff et al., 2003 อ้างถึงใน Kim O'Neill, & Min Cho, 2010) นอกจากนี้การประเมินจากหลายแหล่งทำให้ต้องสูญเสียทรัพยากรอย่างเวลา และเงิน (Mersman & Donaldson, 2000)

1.4.2 วิธีวัดผลการปฏิบัติงาน

Gomez-Mejia และคณะ (2004) เสนอว่าผลการปฏิบัติงานสามารถวัดได้ 2 รูปแบบ คือ ผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง (Absolute Value) ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดทางการเงิน ผลผลิต ความสามารถในการทำกำไร เป็นต้น และผลการปฏิบัติงานแบบเทียบเคียง (Relative judgment) ซึ่งหมายถึงการมุ่งสนใจในภาพรวมของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและองค์ประกอบของพฤติกรรม

วิธีการวัดผลการปฏิบัติงานแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ วิธีวัดผลการปฏิบัติงานเชิงวัตถุวิสัย (Objective measures) หมายถึงการวัดผลการปฏิบัติงานที่มุ่งสนใจในสิ่งที่สังเกตได้ สามารถนับได้ เช่น ยอดขาย จำนวนผลผลิต ซึ่งสามารถดูได้จากข้อมูลจากองค์กร และวิธีวัดผลการปฏิบัติงานเชิงอัตวิสัย (Subjective measures) หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานจากการตัดสินของ

บุคคล หรือ การอ้างอิงจากเกณฑ์ ซึ่ง Wall และคณะ (2004) เสนอว่าการศึกษาเรื่องทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่จะประยุกต์ใช้วิธีวัดผลการปฏิบัติงานเชิงอัตวิสัย เนื่องจาก เป็นวิธีที่มุ่งสนใจที่เน้นผลการปฏิบัติงานของตัวบุคคล และการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงอัตวิสัยยังมีข้อดีอีก คือ สามารถขยายผลการศึกษาเพื่ออธิบายผลการปฏิบัติงานในภาพกว้างได้ เช่น ผลการปฏิบัติงานขององค์กร อีกทั้งสามารถอธิบายความแปรปรวนของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงวัตถุวิสัย (Podsakoff et al., 2000)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลการปฏิบัติงานในเชิงอัตวิสัย โดยเลือกใช้แหล่งข้อมูลจากการรายงานตนเอง (Self- report) ซึ่งการศึกษาของ Neterneyer และคณะ (1997 อ้างถึงใน Yoon & Suh, 2003) พบว่าการศึกษาผลการปฏิบัติงานจากการรายงานตนเองของพนักงานขายมีความสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาของ Neterneyer และคณะ (1997 อ้างถึงใน Yoon & Suh, 2003) เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการขายและบริการ ซึ่งค่อนข้างคล้ายคลึงกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้

1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

Sonnentag (2002) สรุปแนวทางการศึกษาการเกิดผลการปฏิบัติงานไว้เป็น 3 แนวทาง ได้แก่ แนวทางความแตกต่างระหว่างบุคคล แนวทางเชิงสถานการณ์ และแนวทางเชิงกระบวนการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 แนวทางความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual different perspective)

แนวทางนี้เชื่อว่าผลการปฏิบัติงานเกิดจากความแตกต่างของบุคคล และมุ่งหาคำตอบว่าบุคลิกภาพแบบใดทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่ง Campbell (1990 อ้างถึงใน Sonnentag , 2002) เสนอโมเดลความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความรู้เชิงประจักษ์ ความรู้เชิงกระบวนการ และแรงจูงใจ ซึ่ง Campbell และคณะ (1996 อ้างถึงใน Sonnentag, 2002) เสนอว่าการปฏิสัมพันธ์ของ 3 มิตินี้จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล รายละเอียดของแต่ละมิติมีดังนี้

(1) ความรู้เชิงประจักษ์ (Declarative knowledge) ประกอบด้วยความรู้พื้นฐาน เป้าหมาย การเข้าใจตนเอง บุคลิกภาพ การใช้ศักยภาพ ความสนใจ การศึกษา การอบรม ประสบการณ์ เชาว์ปัญญา เป็นต้น

(2) ความรู้เชิงกระบวนการ (Procedural knowledge) ประกอบด้วยทักษะในการคิด ทักษะการเคลื่อนไหว ทักษะการจัดการ ทักษะการปฏิสัมพันธ์ โดยตัวทำนายของความรู้เชิงกระบวนการก็คือความรู้เชิงประจักษ์นั่นเอง

(3) แรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วยทางเลือกในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจหรือการล้มเลิกความพยายาม

แนวทางความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมุ่งเน้นว่าหากองค์การอยากได้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง องค์การก็ควรสรรหาบุคคลที่มีพื้นฐาน ความสามารถ ประสบการณ์ บุคลิกภาพตามนั้น และให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความจำเป็นเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

แรงจูงใจซึ่งเป็นมิติหนึ่งของแนวทางความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน และจากการวิเคราะห์หิมางานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานพบว่าความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Vinchur, Schippmann, Switzer, & Roth, 1998)

นอกจากปัจจัยข้างต้นแล้ว ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกก็ถือเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลในลักษณะที่เป็นทรัพยากรเชิงบวกของบุคคลในกระบวนการมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จของแต่ละบุคคล (Sweetman & Luthans, 2010) ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกประกอบด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นฟูพลัง (Luthans, Avolio, & Avey, 2007 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007, p.546) โดยองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาจะทำหน้าที่เปรียบเสมือนแรงจูงใจของบุคคลและความพยายามเพื่อที่จะประสบความสำเร็จและนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Avey et al., 2011) จากการวิเคราะห์หิมางานวิจัยของ Avey และคณะ (2011) พบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และยังพบด้วยว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง (Bandura, 1997) และมีความสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล (Sonnentag, 2002) จากการศึกษาของ Mitchell และคณะ (1994) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าการตั้งเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจภายในในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกในฐานะที่เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลว่าจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในลักษณะใด

1.5.2 แนวทางเชิงสถานการณ์ (Situational perspective)

แนวทางนี้เชื่อว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมสามารถกระตุ้น สนับสนุนหรือลดผลการปฏิบัติงานได้ โดยคำถามหลัก คือ สถานการณ์แบบใดทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด แนวทางนี้สนใจปัจจัยในสถานที่ทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เช่น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom (the expectancy theory, Vroom, 1964) การรับรู้ความเสมอภาคและความยุติธรรม (The perception of equity and fairness) (Greenberg, 1990) และภาวะผู้นำก็จะอยู่ภายใต้แนวคิดนี้ด้วย (Sonnentag, 2002)

ทฤษฎีสำคัญของแนวทางเชิงสถานการณ์ คือ ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job characteristic theory, Hackman, & Oldham, 1976) ซึ่งคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความชำนาญในหลายๆ ทาง (Skill variety) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) และการให้ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน (Feedback) คุณลักษณะงานเหล่านี้จะมีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาอันได้แก่ความรู้สึกรมีความหมายในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ และความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์หोगิमानพบว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน (Fried, 1991 อ้างถึงใน Sonnentag, 2002) และการศึกษาเชิงทดลองก็พบว่าการออกแบบงานตามคุณลักษณะของงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Griffin, 1991)

1.5.3 แนวทางเชิงกระบวนการ (Performance regulation perspective)

แนวคิดนี้สนใจกระบวนการของผลการปฏิบัติงาน และเมโนทัศน์ของกระบวนการทำงาน แนวทางนี้มุ่งตอบคำถามว่ากระบวนการของผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร และอะไรเกิดขึ้นระหว่างที่บุคคลกำลังปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่ใช้อธิบายแนวคิดนี้จะเน้นกระบวนการรับรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำ (Action theory) (Sonnentag, 2002) แนวทางนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล ซึ่งพบว่าความแตกต่างนี้เกิดจากแนวทางในการทำงานกับวิธีที่ใช้แก้ปัญหา (Sonnentag, 2000 อ้างถึงใน Sonnentag, 2002) ยกตัวอย่างเช่นในระหว่างการแก้ไขปัญหาคูบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจะมุ่งสนใจ ภาพรวมและข้อมูลทั่วไปก่อนที่จะลงรายละเอียดและประยุกต์ใช้กลยุทธ์ที่มีเหตุผลมาใช้ในกระบวนการแก้ปัญหา (Isenberg, 1986) นอกจากนี้บุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจะมุ่งสนใจในเป้าหมายระยะยาว และแสดงการวางแผนที่มีความซับซ้อนได้ (Sujan, Weitz, & Kuman, 1994)

ทฤษฎีสำคัญอีกหนึ่งที่ใช้อธิบายกระบวนการการเกิดผลการปฏิบัติงานคือทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Lock & Latham, 1990 อ้างถึงใน Sonnentag, 2002) ซึ่งทฤษฎีนี้เสนอว่าการตั้งเป้าหมายที่มุ่งไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องผ่านตัวแปรสองผ่าน 4 ตัวแปร ได้แก่ ความอดุสสาหะ

ความเพียรพยายาม ทิศทาง และกลยุทธ์การทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Kluger & DeNisi, 1998 อ้างถึงใน Sonnentag, 2002) ทั้งนี้การตั้งเป้าหมายถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผ่านอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกไปยังผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการตั้งเป้าหมายสูงนั้นต้องใช้ความพยายามมากกว่าการตั้งเป้าหมายต่ำ บุคคลจึงต้องใช้ทรัพยากรและความสามารถที่มีอยู่ในตนเองในการเอาชนะความท้าทายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Locke & Latham, 2006) ซึ่งทุนจิตวิทยาเชิงบวกถือเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลประการหนึ่งที่อยู่ในลักษณะของทรัพยากรเชิงบวกของบุคคลในการผลักดันสู่เป้าหมายและความสำเร็จ (Sweetman & Luthans, 2010) โดย Baum และ Locke (2004) ได้เสนอว่าการตั้งเป้าหมายนั้นน่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพส่วนบุคคลและความสำเร็จของธุรกิจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Drnovšek, Patel และ Cardon (2012) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่ออัตราการเติบโตของกำไรบริษัทในกลุ่มผู้บริหารในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 215 คน ผลการศึกษพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลต่ออัตราการเติบโตของกำไรบริษัทโดยมีการตั้งเป้าหมายเป็นตัวแปรส่งผ่าน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เนื่องจากแรงจูงใจภายในในการทำงานมีส่วนผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม (Hackman & Oldham, 1980) อีกทั้งยังก่อให้เกิดให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ความตั้งใจมุ่งมั่น การริเริ่ม ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อผลการปฏิบัติงาน (Thomas & Velthouse, 1990) ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (Grants, 2008; Joo et al., 2010, Baard et al., 2004) ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในในการทำงานในหัวข้อถัดไป

2. แรงจูงใจภายในในการทำงาน

นักจิตวิทยาสาขาต่างๆ สนใจศึกษาและพยายามพัฒนาแรงจูงใจภายในในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร เนื่องจาก แรงจูงใจภายในในการทำงานมีส่วนผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ (Hackman & Oldham, 1980) ดังนั้น การที่พนักงานมีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Hunter, 2006) นอกจากนี้ผลวิจัยต่างประเทศก็รายงานผลสอดคล้องกันว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (Baard et al., 2004; Joo et al., 2010; Taghipour & Dejban, 2013) ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยหัวข้อ นิยามของแรงจูงใจภายในในการทำงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กับแรงจูงใจภายในในการทำงาน ความสำคัญของแรงจูงใจภายในในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน การวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน และแรงจูงใจภายในในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 นิยามของแรงจูงใจภายในในการทำงาน

แรงจูงใจภายในในการทำงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานประเภทหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการจิตวิทยา เช่น ความรู้สึกท้าทายและความประสบความสำเร็จ (Mullins, 1999) มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของแรงจูงใจภายในในการทำงาน ดังนี้

Warr และคณะ (1979 อ้างถึงใน Janssen, de Jonge & bakker, 1999) เสนอว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานคือความต้องการของบุคคลในการทำงานให้ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจภายในของตนเอง

Gagné, Senecal และ Koestner (1997) ได้ให้นิยามว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานคือประสบการณ์ของพนักงานที่มีความเพลิดเพลินในการทำงานโดยปราศจากการควบคุมจากปัจจัยภายนอกเช่น รางวัล การลงโทษ

Gagné และ Deci (2005) ได้ให้นิยามของแรงจูงใจภายในในการทำงานว่าหมายถึงความรู้สึกของบุคคลว่าพฤติกรรมของตนเกิดจากการกำหนดจากภายใน และเกิดประสบการณ์เชิงบวกที่เกิดจากตนเองในการทำตามความสนใจ ความเพลิดเพลิน หรือการให้คุณค่าในงานหรือพฤติกรรมนั้น

อรพินท์ ชูชม และอัจฉรา สุCHARมณ (2543) ให้นิยามว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานคือความต้องการและความพึงใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาของตนเอง ต้องการมีความสามารถ ความมุ่งมั่น ลิขิตตนเอง เป็นแรงผลักดันที่จะแสดงพฤติกรรม โดยไม่ต้องอาศัยรางวัลภายนอก หรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

สรุปความหมายของแรงจูงใจภายในในการทำงานคือความต้องการของบุคคลในการทำงานให้ดีเพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจภายในของตนเอง (Warr et al., 1979 อ้างถึงใน Janssen, de Jonge, & bakker, 1999) การตอบสนองนี้จะเกิดจากการจูงใจตนเอง (Gagné & Deci, 2005) และเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรม ถือเป็นประสบการณ์ที่เกิดจากความต้องการมีความสามารถ ความมุ่งมั่น ลิขิตตนเอง มีความสนใจ ความเพลิดเพลินในการทำงานโดยปราศจากการควบคุมจากปัจจัยภายนอกเช่น รางวัล การลงโทษ (Gagné, Senecal, & Koestner, 1997; อรพินท์ ชูชม และ อัจฉรา สุCHARมณ, 2543)

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในในการทำงาน

Deci และ Ryan (1990 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเทียะ, 2548) เสนอแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในว่าแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการกระตุ้นเร้า และ แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและอารมณ์ความรู้สึก ดังนี้

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระตุ้นเร้า (Optimal stimulation)

แนวคิดนี้เสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในกรณีที่สิ่งเร้ามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่สอดคล้องความต้องการของบุคคล สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่

2.2.1.1 การกระตุ้นเร้าที่เหมาะสม (Optimal arousal)

แนวคิดนี้เสนอว่าแรงจูงใจภายในจะมีผลต่อพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่มีระดับการกระตุ้นที่เหมาะสมและเป็นระดับที่บุคคลต้องการ

2.2.1.2 การกระตุ้นเร้าที่ไม่ตรงกับความต้องการ (Optimal incongruity)

แนวคิดนี้เสนอว่า เมื่อจิตใจถูกกระตุ้นหรือดึงดูดโดยสิ่งเร้าที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล จะก่อให้เกิดความขัดแย้งในอนาคต ดังนั้นบุคคลจะลดแรงกระตุ้นที่ไม่ต้องการนี้ลง และทำให้แรงกระตุ้นนี้ไปในทิศทางที่ตนเองต้องการเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในตนเอง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและอารมณ์ความรู้สึก (Needs and affects)

แนวคิดนี้เชื่อว่าบุคคลต้องการมีความอิสระ ต้องการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และมีความรู้สึกสนใจ มีความสุข สนุกสนาน ในขณะทำงาน โดยแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับความต้องการและความรู้สึกที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ (Deci & Ryan 1990 ,อ้างถึงใน เรวดี ทรงเทียะ, 2548)

2.2.2.1 ความต้องการมีความสามารถ (Need for competency)หมายถึงการที่บุคคลมีความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ จึงทำในสิ่งที่มีความท้าทาย มีความมุ่งมั่น และความทุ่มเทเพื่อที่จะทำตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง (Deci et al., 2001 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเทียะ 2548) สิ่งที่จะช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกมีความสามารถและทำให้แรงจูงใจภายในสูงขึ้นได้มี 2 ประการได้แก่ กิจกรรมนั้นต้องมีความท้าทาย เพื่อสนับสนุนให้บุคคลได้ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และ ความรู้สึกมีความสามารถนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับการทำงานที่บุคคลนั้นมีอิสระในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Deci & Ryan, 1990 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเทียะ, 2548)

2.2.2.2 ความสนใจ ความตื่นเต้น และการลื่นไหล (Interest-excitement and flow) หมายถึงความรู้สึกที่พึงใจ มีความเพลิดเพลิน เป็นอารมณ์ซึ่งไปกำกับแรงจูงใจและเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม (Deci & Ryan, 1990 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเทียะ, 2548) เมื่อบุคคลทำงานด้วยแรงจูงใจภายใน บุคคลจะได้รางวัลตอบแทนเป็นความรู้สึกเพลิดเพลิน ในส่วนของภาวะลื่นไหลจะ

เกิดเมื่อบุคคลทำกิจกรรมที่มีความท้าทายที่เหมาะสม กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อบุคคลทำงานตามระดับความสามารถที่เหมาะสมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความเพลิดเพลินและเกิดความสนใจในขณะทำงาน (Deci & Ryan, 1990 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเที่ยง, 2548)

2.2.2.3 ความต้องการกำหนดได้ด้วยตนเอง (The need of self-determination)

หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ต้องการมีความอิสระในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Autonomy) ความมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเองจึงเป็นคุณภาพของการทำหน้าที่ในจิตใญมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การเลือกหรือการรับรู้เกี่ยวกับตนเองที่เชื่อว่าสาเหตุภายในที่จะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม การจูงใจจากการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง จึงเป็นกระบวนการที่ขับเคลื่อนมาจากภายใน หรือเป็นความตั้งใจที่เกิดจากตัวผู้กระทำเอง โดยผู้กระทำมีอิสระในการเลือกการกระทำตั้งแต่เริ่มต้น สามารถที่จะวางแผนจัดการและประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง ทำให้บุคคลมีความรู้สึกผูกพันในการทำกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (Deci & Ryan, 1990 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเที่ยง, 2548)

โดยงานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการลิขิตตนเองมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ 1970 และในช่วงปี ค.ศ. 1985 Deci และ Ryan ได้พัฒนาและให้ความหมายของทฤษฎีอัตลิติต (Self-determination theory) ขึ้นมาอย่างชัดเจน (Deci & Ryan, 2008) ซึ่งถือเป็นทฤษฎีสำคัญที่เป็นพื้นฐานของการอธิบายแรงจูงใจของบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจภายในในการทำงาน (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009) มีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีอัตลิติต (Self-determination Theory)

ทฤษฎีอัตลิติตจะตรวจสอบความเจริญงอกงามภายในและความต้องการทางจิตวิทยาที่เป็นพื้นฐานของการจูงใจตนเอง กระบวนการเชิงบวก ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทางสังคมและสุขภาวะของบุคคล (Deci & Ryan, 2000) แนวทางนี้แบ่งความต้องการทางจิตวิทยาที่เป็นพื้นฐานของบุคคลไว้ 3 ประการได้แก่ (Deci & Ryan, 2000 อ้างถึงใน นรุตม์ พรประสิทธิ์, 2554)

1.ความต้องการมีความสามารถ (Needs for competency) หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองสามารถจัดการสภาพแวดล้อมรอบตัว และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนปรารถนาหรือกำหนดไว้ ซึ่งความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองความต้องการมีความสามารถจะช่วยให้บุคคลพัฒนาทักษะ ความคิด รวมทั้งวิธีการจัดการกับสภาพแวดล้อมรอบตัว

2.ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (Needs for autonomy) หมายถึงความรู้สึกในการได้โอกาสเลือกและการตัดสินใจด้วยตนเอง การได้เป็นผู้ริเริ่มการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งไม่ได้หมายความว่ารวมถึงความเป็นอิสระในลักษณะที่บุคคลนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับใคร (Independence) เท่านั้น ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงาน โดยพนักงานมีโอกาสตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะ

ทำงานสำเร็จได้ด้วยตนเอง แม้จะเป็นการตัดสินใจในเรื่องเล็กๆน้อยๆ แต่พนักงานจะรู้สึกว่าจะงานมีความสุข น่าสนใจ และมีความหมาย เกิดความผูกพันกับงาน จากตัวอย่างจะเห็นว่าพนักงานไม่ได้มีอิสระในการเลือกงานที่จะปฏิบัติ แต่พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาก็สามารถทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีอิสระในการตัดสินใจได้

3.ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (needs for relatedness) หมายถึงความรู้สึกที่ได้เกี่ยวข้องกับผู้อื่น การได้เป็นสมาชิกของกลุ่ม การได้รักและห่วงใยผู้อื่น รวมถึงการเป็นผู้ถูกรักและห่วงใยจากผู้อื่น บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองของความ ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เมื่อบุคคลรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม ความใกล้ชิด ความสนิทสนม ตัวอย่างเช่น พนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวให้ทีมรับรู้จะรู้สึกพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองของความ ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งตรงกันข้ามกับพนักงานที่อยู่โดดเดี่ยว ไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หรือองค์กร

นอกจากนี้ ทฤษฎีนี้ยังสนใจถึงสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งอาจบั่นทอนหรือส่งเสริมแรงจูงใจภายในอีกด้วย สรุปคือสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างอิสระ และความรู้สึกมีความสามารถจะช่วยเชื้อให้เกิดความเจริญงอกงามในมนุษย์และในส่วนของสภาพแวดล้อมที่ควบคุมจะบั่นทอนแรงจูงใจภายในของมนุษย์ (Deci & Ryan, 2000)

ธรรมชาติของแรงจูงใจจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทาง จากทฤษฎีอัตลัษิต (Self-determination) แรงจูงใจภายในมีแนวโน้มมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่จะแสวงหาสิ่งแปลกใหม่และมีความท้าทาย เพื่อทำให้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนเอง โดยรางวัลที่ได้รับของการกระทำที่มาจากแรงจูงใจภายในคือการรู้สึกถึงความสามารถของตนเองและมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง แรงจูงใจภายในนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการรู้คิดและพัฒนาการทางสังคมของมนุษย์ รวมถึงเป็นบ่อเกิดความสุขสนานเพลิดเพลินและควมมีชีวิตชีวาตลอดชีวิตของมนุษย์ (Deci & Ryan, 2000 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเที่ยง, 2548)

ทฤษฎีอัตลัษิตแตกต่างจากทฤษฎีแรงจูงใจทั่วไป เนื่องจากเน้นถึงความสำคัญของจุดแข็งของแรงจูงใจภายในมากกว่าแรงจูงใจภายนอก เนื่องจากแรงจูงใจแต่ละประเภทมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน งานวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายในจะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสุขภาวะ แต่แรงจูงใจภายนอกจะไปลดผลดังกล่าว โดยเฉพาะถ้างานนั้นต้องการควมสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่นในการคิด หรือกระบวนการที่ซับซ้อน (Gagné & Deci, 2005)

จากทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job characteristic theory) ของ Hackman และ Oldham (1976, 1980) เสนอว่าการออกแบบงานที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่

ทฤษฎีอัตลิติตจะแตกต่างจากทฤษฎีคุณลักษณะของงาน โดยทฤษฎีอัตลิติตจะสนใจเพียงคุณลักษณะของงานเพียงแค่การให้ทางเลือก และการป้อนข้อมูลย้อนกลับเท่านั้นที่สนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจภายใน อีกทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน (Gagné & Deci, 2005)

นอกจากนี้ ทฤษฎีอัตลิติตยังมีทฤษฎีย่อยที่อธิบายถึงสิ่งที่ส่งเสริมและบั่นทอนแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ทฤษฎีประเมินความเข้าใจ (Cognitive evaluation theory) (Deci & Ryan, 1985) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีประเมินความเข้าใจ (Cognitive evaluation theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีย่อยที่อยู่ใต้ทฤษฎีอัตลิติต ซึ่งช่วยอธิบายเรื่องปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและบั่นทอนแรงจูงใจภายใน ซึ่งอ้างอิงจากงานวิจัยหลายชิ้น (Deci & Ryan, 2000) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

(1) ปัจจัยทางสังคม เช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับ การสื่อสาร หรือรางวัลที่ส่งเสริมความรู้สึกมีความสามารถจะช่วยส่งเสริมแรงจูงใจภายในได้ จากการศึกษาของ Deci และ Ryan (1975) พบว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวกจะช่วยส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายใน แต่การป้อนข้อมูลย้อนกลับในเชิงลบจะลดแรงจูงใจภายใน

(2) ความรู้สึกมีความสามารถจะไม่สามารถส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายในได้ถ้าปราศจากความมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (deCharms, 1968 อ้างถึงใน Deci & Ryan, 2000) ดังนั้นจากทฤษฎีนี้ ความรู้สึกมีความสามารถเพียงอย่างเดียวจะไม่ได้ช่วยให้มีแรงจูงใจภายใน แต่เขาต้องรู้สึกว่าการตัดสินใจของตนเองได้ด้วย

(3) ปัจจัยภายนอกเช่น เงินรางวัล จะลดความรู้สึกมีความสามารถ จากการศึกษาวิเคราะห์อภิमानงานวิจัยของ Deci, Koestner และ Ryan (1999) พบว่ารางวัลที่จับต้องได้ เช่น ค่าจ้าง จะลดความแรงจูงใจภายใน และงานวิจัยยังพบว่าไม่เพียงแค่วางวัลที่จับต้องได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการกำหนดเงื่อนไขกำหนดส่ง การขึ้นค่า การประเมินที่กดดันจะลดแรงจูงใจภายในด้วย ในทางตรงกันข้าม การมีอิสระในการเลือก โอกาสที่จะได้ตัดสินใจเองพบว่าจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจภายใน เนื่องจากจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกอิสระในการตัดสินใจ (Deci & Ryan, 1985) จากการศึกษาพบว่าครูที่มีการสอนแบบให้นักเรียนมีอิสระในการตัดสินใจจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจภายในของนักเรียน (Deci, Nezlek, & Sheinman, 1981)

(4) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสำคัญต่อแรงจูงใจภายในเช่นกัน จากงานวิจัยของ Ryan และ Grolnick (1986 อ้างถึงใน Deci & Ryan, 2000) พบว่านักเรียนที่รายงานว่าขาดความใส่ใจดูแลจากครูมีรายงานแรงจูงใจภายในต่ำ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในและ

ความสุขอาจจะแสดงออกมาแตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าการสนับสนุนด้านความสัมพันธ์อาจจะไม่ได้มีความสำคัญต่อแรงจูงใจภายใน แต่พื้นฐานของความสัมพันธ์ที่มั่นคงจะมีความสำคัญในการแสดงแรงจูงใจภายใน

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมอาจจะมีส่วนอิทธิพลต่อแรงจูงใจภายใน จากหลักฐานที่กล่าวมาข้างต้นความต้องการมีความสามารถ (Needs for competency) ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (Needs for autonomy) มีความเชื่อมโยงกับแรงจูงใจภายในเป็นอย่างมาก (Deci & Ryan, 2000)

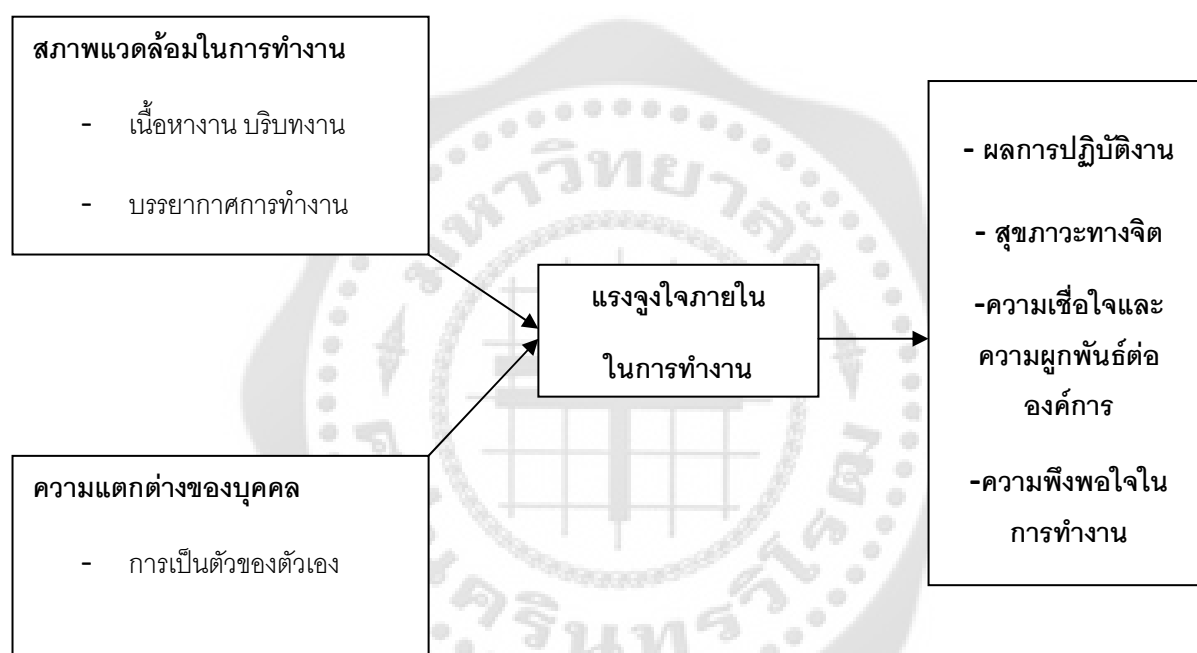
2.3 ความสำคัญของแรงจูงใจภายในในการทำงาน

จากการศึกษาของ Gagné และ Deci (2005) และการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมผู้วิจัยพบว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานส่งผลต่อผลลัพธ์เชิงบวกในการทำงานหลายประการเช่น สุขภาพจิต (Sheldon & Kasser, 1998; Deci, Ryan, Gagné, Leone, Usunove, & Kornazheva, 2001) ความผูกพันต่อองค์กร (Gagné et al., 2004) ความพึงพอใจในการทำงาน (Sheldon & Kasser, 1998) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Gagné, 2003; Piccolo & Colquitt, 2006) รวมถึงผลการปฏิบัติงาน (Grants, 2008; Joo et al., 2010; Baard et al., 2004)

แรงจูงใจภายในในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจภายในกระตุ้นให้เกิดทิศทาง ความเข้มข้น และความคงทนของพฤติกรรม (Kanfer et al., 2008) เมื่อบุคคลพบว่างานมีความน่าสนใจ เพลิดเพลิน บุคคลก็จะเพิ่มการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Patall, Cooper, & Robinson, 2008) เพิ่มอุสาหะในการทำงาน และเพิ่มระยะเวลาในการทำงานนานมากขึ้น (Deci, 1972) Breuagh (1985) พบว่าแรงจูงใจภายในจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในงาน และคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Gagné และ Deci (2005) ที่เสนอว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับงานและแสดงการตั้งเป้าหมายได้ดีกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในต่ำ เนื่องจากพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสนใจในงาน คุณภาพของงานและเพิ่มระดับการทำงาน ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในต่ำ จะไม่ค่อยมีแรงขับเคลื่อน ความยึดมั่นผูกพันในงาน เนื่องจากขาดความรู้สึกมีความหมายในงาน ความเพียรพยายาม เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายในสูงก็จะมีความสามารถในการรับผิดชอบงานและปฏิบัติงานได้ดีกว่า ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีระดับแรงจูงใจภายในต่ำเนื่องจากการรับรู้ความมีอิสระในการทำงานน้อย จะขาดแรงกระตุ้นและความยึดมั่นผูกพันในงาน ขาดความรู้สึกมีเป้าหมาย หรืออาจจะขาดแรงผลักดันภายใน (Dysvik & Kuvaas, 2011)

2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ทฤษฎีอัตลัษิตเสนอว่าปัจจัยที่สามารถทำนายแรงจูงใจภายในประกอบด้วยตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม และปัจจัยความแตกต่างของบุคคล (Gagné & Deci, 2005) ในบริบทการทำงาน Gagné และ Deci (2005) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในบริบทองค์การและได้เสนอโมเดล ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ เนื้อหา งาน บริบทงาน และบรรยากาศการทำงาน และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นที่มาของแรงจูงใจภายในและผลลัพธ์การทำงาน มีรายละเอียดดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โมเดลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เป็นที่มาของแรงจูงใจภายในและผลลัพธ์การทำงาน

ที่มา: Gagné และ Deci (2005). *Self-determination theory and work motivation*.

จากโมเดลข้างต้นและการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงนำเสนอปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล และ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล

ทฤษฎีอัตลัษิตเสนอว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งเน้นความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomous orientation) ซึ่งหมายถึงแนวโน้มของบุคคลในการกำกับตนเองและสนใจคุณค่าของสภาพแวดล้อมและบริบทที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างแรงบันดาลใจจะมีแรงจูงใจภายในและมีผลการปฏิบัติงานและสุขภาวะที่ดี (Gagné & Deci, 2005) จากการศึกษาของ Baard และคณะ (2004) พบว่าบุคคลที่มุ่งเน้นความเป็นตัวของตัวเองจะส่งผลต่อแรงจูงใจภายในและผลการปฏิบัติงาน และสุขภาวะที่ดี

จากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติม ผู้วิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบประเมินตนเอง (Core self-evaluation) ถือเป็นตัวแปรส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจภายในและผลการปฏิบัติงาน (Bono & Judge 2003) บุคลิกภาพแบบประเมินตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลในการเชื่อในคุณค่าของตนเอง ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเห็นคุณค่าแห่งตน (Self-esteem) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Generalized self efficacy) การเชื่ออำนาจในตน (Locus of control) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) (Judge et al., 1998) ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 4 นี้จะเป็นผลทำให้เกิดการรู้จักตนเองในทางบวก (Judge, Erez, Bono, & Thoresen, 2003) โดยบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะเชื่อในความสามารถของตน รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีคุณค่า (Pierce & Gardner, 2004) และบุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองจะมีแรงจูงใจที่จะแสวงหาในการทำงาน (Bandura, 1997) Bandura (1997) เสนอว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองจะทำให้เกิดความท้าทายในการทำงาน และ พบว่าการเชื่อในอำนาจตนเองเกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจภายใน (Ng et al., 2006) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองสูงจะทำให้เกิดแรงจูงใจภายในตามมา (Bono & Colbert, 2005)

นอกจากนี้ยังพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกถือเป็นทรัพยากรเชิงบวกของบุคคลที่จะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับข้อเรียกร้องในงาน และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาการทำงาน และนำไปสู่แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Bakker & Geurts, 2004; Bakker, 2011) จากการศึกษาของ Siu และคณะ (2014) ที่ศึกษาถึงผลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อแรงจูงใจภายในและความยึดมั่นผูกพันในการเรียน ผลการศึกษาพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจภายใน

2.4.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Gagné และ Deci (2005) เสนอว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานประกอบด้วย บริบทของตัวเนื่องาน และบรรยากาศการทำงาน เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงผู้นำ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.4.2.1 บริบทของตัวเนื้องาน

คุณลักษณะของงานถือเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สำคัญ (Turner & Lawrence, 1965 as cited in Humphrey et al., 2007) Hackman และ Oldman (1976) เสนอว่าคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานงานประกอบด้วย เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความชำนาญในหลายๆ ทาง (Skill variety) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) และการให้ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน (Feedback) โดยคุณลักษณะของงานเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น สนใจ อยากรู้ เรียนรู้ รับผิดชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ (Hackman & Oldham, 1980)

Fried และ Ferris (1987) ได้ศึกษาวิเคราะห์ห่อหุ้มงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานกว่า 200 เรื่อง พบว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .22 ถึง .52 จากการศึกษาของ Hadi และ Adli (2010) พบว่าคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมีอิสระในการทำงานถือเป็นตัวทำนายสำคัญต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของการออกแบบงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน ซึ่งหมายถึงแรงจูงใจที่มาจากการตอบสนองทางบวกต่องาน (Amabile, 1998) Hackman และ Oldman (1976) เสนอว่าบุคคลจะมีแรงจูงใจในงานที่มีความอิสระมากกว่างานที่มีกฎระเบียบ สอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่าความมีอิสระในการทำงานถือเป็นคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Baard et al., 2004; Joo et al., 2010; Taghipour & Dejban, 2013)

2.4.2.2 บรรยากาศในการทำงาน

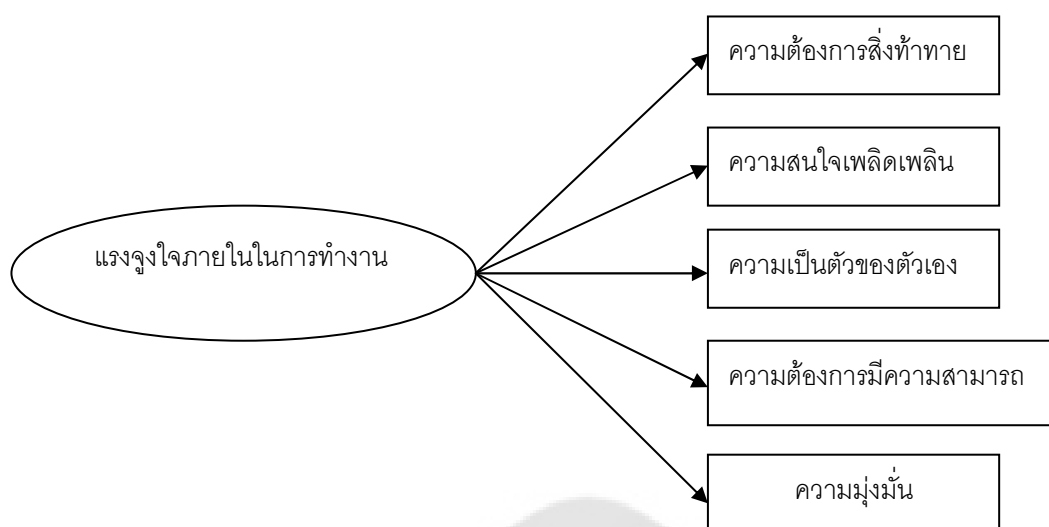
บรรยากาศในการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และรูปแบบการทำงานของหัวหน้างาน ถือเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน (Gagné & Deci, 2005) เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะทำให้ตัวพนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับและมีแรงจูงใจในการทำงาน (Oldham & Cumming, 1996) จากการศึกษาของ Paramitha และ Indrati (2014) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 132 คน ผลพบว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ Baard และคณะ (2004) พบว่าหัวหน้างานที่ให้การสนับสนุนด้านความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

2.5 การวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน

Reeve และ Sickenius (1994 อ้างถึงใน เรวดี ทรงเที่ยง, 2548) ได้สร้างแบบวัด AFS (The Activity- Feeling States) โดยศึกษาองค์ประกอบของแรงจูงใจภายในจากความต้องการทางจิต 3 ประการตามแนวคิดทฤษฎีอัตลัษิต ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการมีความสามารถ (Needs for competency) ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (Needs for autonomy) และ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Needs for relatedness) ผลการศึกษาพบว่าความต้องการทางจิต 3 ประการนี้เป็นส่วนประกอบของแรงจูงใจภายใน

ในบริบทของการทำงาน ปี ค.ศ. 1994 Amabile ,Hill, Hennessey, และ Tighe ได้พัฒนาแบบวัดความชอบในงาน (Work Preference Inventory: WPI) ซึ่งถือเป็นแบบวัดการรับรู้แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกต่อสิ่งที่ตนเองทำอยู่ โดยแบบสอบถามนี้ไม่เพียงวัดแค่การรับรู้ความต้องการพื้นฐานในการลัษิตตนเองเท่านั้น แต่ยังเพิ่มกระบวนการคิดและอารมณ์ไปด้วย มีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ แบ่งเป็นแรงจูงใจภายใน 15 ข้อ และ แรงจูงใจภายนอก 15 ข้อ โดยสร้างมาจากพื้นฐานของ การลัษิตตนเอง ความรู้สึกละมีความสามารถ การมีส่วนร่วมในงาน ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ สะท้อนแรงจูงใจในภาพรวม หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบสามารถแบ่งได้เป็น 2 องค์ประกอบได้แก่ ได้แก่ มาตรการผลิตผลิตและมาตรการท้าทาย มาตรการนี้พัฒนาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,418 คน เป็นนักเรียนจำนวน 1,303 คน เป็นผู้ใหญ่วัยทำงานจากหลากหลายอาชีพจำนวน 1,055 คน พบความเชื่อมั่นภายในเท่ากับ .75 สำหรับแบบวัดแรงจูงใจภายในในประเทศไทย อรพินทร์ ชูชม อัจฉรา สุชารมณ์ และวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542) ได้พัฒนาแบบวัดแรงจูงใจฉบับนักเรียนและฉบับผู้ใหญ่ จำนวน 45 ข้อ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคืออาจารย์จำนวน 513 คน และนักเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 1,633 คน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แรงจูงใจภายในประกอบด้วย 5 โครงสร้าง ได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจผลิตผลิต ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น มีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบสอบซ้ำ ในฉบับนักเรียนและฉบับผู้ใหญ่เท่า .76 และ.71ตามลำดับ มีความเชื่อมั่นชนิดสอดคล้องภายในเท่ากับ .83 และ .90 ตามลำดับ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะวัดแรงจูงใจภายในในการทำงานโดยใช้แนวคิดการวัดแรงจูงใจภายในของ อรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542) ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจผลิตผลิต ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น ดังภาพประกอบ 3 เนื่องจากเป็นแบบวัดแรงจูงใจภายในที่มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออย่างน่าเชื่อถือและเป็นแบบวัดที่ใช้อย่างแพร่หลายในการศึกษาแรงจูงใจภายในในประเทศไทย (อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุชารมณ์, 2543; สุภารัตน์ เหลาฉลาด, 2547; สุจินดา ประเสริฐ, 2554)



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ที่มา: อรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542). *การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน*.

2.6 แรงจูงใจภายในในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

Kanfer (1999) เสนอว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานถือเป็นกลไกสำคัญในการอธิบายผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากแรงจูงใจภายในในการทำงานมีส่วนผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม (Hackman & Oldham, 1980) อีกทั้งยังก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ความตั้งใจมุ่งมั่น การริเริ่ม ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อผลการปฏิบัติงาน (Thomas & Velthouse, 1990) ผู้วิจัยพบว่าการวิจัยหลายเรื่องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยBaard และคณะ(2004)ได้ทดสอบทฤษฎีอัตลัษิต ในกลุ่มพนักงานธนาคารในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 528 คน ผลการศึกษาพบว่าผลการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลจากแรงจูงใจภายใน เช่น ความต้องการมีความสามารถ ความต้องการอิสระในการตัดสินใจ และความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ Piccolo และ Colquitt (2006) พบว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อีกทั้ง Zapata-Phelan และคณะ (2009) ได้ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในกลุ่มพนักงาน 189 คนในธุรกิจที่หลากหลาย ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่า แรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Joo

และคณะ (2010) ศึกษาถึงแรงจูงใจภายในในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเอง และความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ในพนักงานบริษัทชั้นนำของประเทศเกาหลีจำนวน 283 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองและผลการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ทฤษฎีอัตลัทธิเสนอว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน (Gagné & Deci 2005; Grant, 2008) ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าม้งานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าความมีอิสระในการทำงานซึ่งถือเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (Saragih, 2012) ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมีอิสระในการทำงานในหัวข้อถัดไป

3. ความมีอิสระในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงาน (Job autonomy) เป็นลักษณะของงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Langfred & Moyer, 2004) ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมีอิสระในการทำงาน ประกอบหัวข้อ ความเป็นมาและนิยามของความมีอิสระในการทำงาน ระดับของความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของความมีอิสระในการทำงาน การวัดความมีอิสระในการทำงาน และความมีอิสระในการทำงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความเป็นมาและนิยามของความมีอิสระในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงานเกี่ยวข้องกับการออกแบบงาน (Job design) แต่เดิมการออกแบบงานจะมุ่งเน้นการออกแบบงานให้เรียบง่าย ลดความซับซ้อน และทำงานให้ง่ายขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญและลดเวลาการทำงาน เช่น ในปี ค.ศ. 1991 Frederick Winslow Taylor วิศวกรโรงงานเหล็กในรัฐเพนซิลเวเนียเชื่อว่าการทำงานจะมี “วิธีที่ดีที่สุด” (One best way) อยู่เพียงหนึ่งวิธี อย่างไรก็ตาม การศึกษาในระยะต่อมาพบว่าการทำงานที่ง่ายขึ้นและงานที่มีความซ้ำซากจะทำให้เกิดผลเสีย เนื่องจากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและผลิตผลลดลง (Briveman, 1974)

จากข้อค้นพบข้างต้นทำให้นักวิชาการจำนวนหนึ่งสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน โดย Hackman และ Oldham (1975) เสนอว่าคุณลักษณะของงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) และผลย้อนกลับของงาน (Feedback) ทฤษฎีคุณลักษณะงานถูกประยุกต์ใช้ในหลายองค์การ ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Humphrey et al., 2007)

ความมีอิสระในการทำงานตามทฤษฎีคุณลักษณะของงานถูกศึกษาในงานวิจัยต่างๆ ในฐานที่เป็นคุณลักษณะของงาน (Smith, Kot, & Leat, 2003) ความมีอิสระในการทำงานถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งความมีอิสระในการทำงานจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานเชิงบวกให้กับพนักงาน (Amabile, 1998) นอกจากนี้ ทฤษฎีอัตลิตซึ่งถือเป็นทฤษฎีสำคัญที่ใช้ในการอธิบายแรงจูงใจเสนอว่าความต้องการมีอิสระที่จะตัดสินใจถือเป็นความต้องการพื้นฐานที่มีความสำคัญ (Sheldon, Elliot, Kim, & Kasser, 2001) ซึ่งช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจและช่วยส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Gagné & Deci, 2005) ดังนั้น ความมีอิสระในการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ใช้ในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้วย (Amabile, 1988; Hackman & Oldham, 1980)

ในส่วนของความหมายของความมีอิสระในการทำงาน Hackman และ Oldham (1975) ให้นิยามของความมีอิสระในการทำงานว่าเป็นระดับของความอิสระซึ่งงานนั้นได้เอื้อให้พนักงานสามารถจัดตารางการทำงานและเลือกวิธีการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

Mok (1980 อ้างถึงใน De Jonge, 1995) เสนอว่าความมีอิสระในการทำงานคือลักษณะงานที่เอื้อพนักงานมีโอกาสในการกำหนด ตัดสินใจ และกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน

Breaugh (1985) ให้นิยามความมีอิสระในการทำงานว่าเป็นระดับของความอิสระซึ่งงานได้เอื้อให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเองเช่น วิธีการ ระยะเวลา การตั้งเกณฑ์

Morgeson และ Humphrey (2006) ให้นิยามความมีอิสระในการทำงานว่าเป็นลักษณะงานที่ให้ความอิสระ และดุลยพินิจในการตัดสินใจกับพนักงานในเรื่องต่างๆ เช่น การจัดตารางงาน การตัดสินใจ และการเลือกวิธีในการทำงาน

จากนิยามความหมายของความมีอิสระในการทำงานที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความมีอิสระในการทำงานคือลักษณะของงานที่ให้อิสระเสรีภาพ และความอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาการทำงาน การตัดสินใจ และการเลือกวิธีการทำงานที่ได้รับมอบหมาย (Hackman & Oldham, 1975; Breaugh, 1985; Morgeson & Humphrey, 2006)

3.2 ระดับของความอิสระในการทำงาน

ความอิสระในการทำงานแบ่งได้เป็น 2 ระดับ (Child, 1984 อ้างถึงใน De Jonge, 1995) ได้แก่ ความอิสระในการทำงานระดับภายนอก และความอิสระในการทำงานระดับภายใน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความอิสระในการทำงานระดับภายนอก หมายถึง โอกาสในการกำหนดตัวนำเข้าที่หลากหลาย ในอีกแง่หนึ่ง ความอิสระในการทำงานระดับภายนอกหมายถึงบรรทัดฐานของกระบวนการทำงาน อาจพูดได้ว่าเป็นบริบทของการทำงาน (Contextual autonomy)

(2) ความอิสระในการทำงานระดับภายใน จะอยู่เหนือการทำงานตามมาตรฐาน อาจเรียกว่า เนื้อหาของการทำงาน (Content autonomy) เช่น การประเมินการทำงานของตนเอง และกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง

ส่วน Aronsson (1989, อ้างถึงใน De Jonge, 1995) เสนอว่าความมีอิสระในการทำงานแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับการควบคุมเหนือสถานการณ์ (Control over work situation) ซึ่งเป็นอำนาจในการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่างๆ และระดับการควบคุมในสถานการณ์ (Control within work situation) ซึ่งเป็นการใช้ความอิสระที่มีอยู่ในการทำงานจัดการกับสถานการณ์การทำงานที่มีอยู่ De Jonge (1995) สรุปว่าความมีอิสระในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ ใหญ่ๆได้แก่ ระดับภายนอก ได้แก่ ความมีอิสระในบริบทของการทำงาน (Contextual autonomy) การควบคุมเหนือสถานการณ์ (Control over work) และระดับภายใน ได้แก่ ความมีอิสระในเนื้อหาของการทำงาน (Content autonomy) การควบคุมในสถานการณ์ (Control within work situation)

3.3 ความสำคัญของความมีอิสระในการทำงาน

งานวิจัยหลายเรื่องสนใจศึกษาความมีอิสระในการทำงาน เนื่องจากความมีอิสระในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของตัวบุคคลและองค์การ เมื่อพนักงานมีความมีอิสระในการทำงานพวกเขาจะรู้สึกว่าได้ได้รับความเชื่อใจในการปฏิบัติงานและนำมาสู่การเพิ่มแรงจูงใจภายในและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพขององค์การ (Naqvi, Ishtiaq, Kanwal, & Ali, 2013)

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job characteristic theory) เสนอว่าคุณลักษณะของงานจะมีอิทธิพลให้บุคคลเกิดภาวะทางจิตวิทยาได้แก่ ความรู้สึกรู้ว่างานมีความหมาย ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ ความรู้เกี่ยวกับผลของการทำงาน ภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 นี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิด ผลการปฏิบัติงานที่ดี (Hackman & Oldham, 1976 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) จากทฤษฎีนี้ ความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของงานประเภทหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ และนำไปสู่แรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Langfred &

Moye, 2004) พนักงานที่มีความมีอิสระในการทำงานสูงจะมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจของเขามีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของการทำงาน (Hackman & Oldham, 1976)

ในปี 2005 Gagné และ Deci พบว่าบทบาทสำคัญของความต้องการตัดสินใจได้อย่างอิสระจะสามารถทำนายผลลัพธ์ของพนักงาน เช่น แรงจูงใจภายในและผลการปฏิบัติงานได้ เมื่ออธิบายด้วยทฤษฎีอัตลิติตแล้ว การรับรู้ความมีอิสระของงานจะแสดงถึงการรับรู้ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Gagné & Deci 2005) และจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งตามมาด้วยความเชี่ยวชาญในงาน การมองหาความท้าทายใหม่ๆ (Morgeson et al., 2005) ถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างและรักษาแรงจูงใจภายในหรือการจูงใจที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในตัวเอง (Deci, Connell, & Ryan, 1989) ความมีอิสระในการทำงานทำให้พนักงานมีความรู้สึกสิทธิของตนเองเป็นอิสระจากปัจจัยภายนอกที่มาควบคุม (Deci, Connell, & Ryan, 1989) พนักงานที่มีความมีอิสระในการทำงานสูงจะมีความรับผิดชอบในงาน เนื่องจากมีอิทธิพลกับงานโดยตรง (Hackman & Oldham, 1976) สอดคล้องกับการศึกษาของ Humphrey และคณะ (2007) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ห่อภิมานงานวิจัยเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงานมากกว่า 259 เรื่อง พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจภายในในการทำงาน และสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน ความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3.4 การวัดและงานวิจัยเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงานส่วนใหญ่จะวัดในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการวัดคุณลักษณะของงาน ดังเช่น Job diagnostic survey (Hackman & Oldham, 1976, 1980) Work Design Questionnaire (Morgeson & Humphrey, 2006) โดยมีรายละเอียดดังนี้

Job diagnostic survey

แบบวัด Job diagnostic survey สร้างขึ้นโดย Hackman และ Oldham (1976, 1980) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ความมีอิสระในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแบบวัดนี้ โดยมีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ห่อภิมานของ Taber และ Taylor (1990) พบว่าแบบวัดนี้มีความสอดคล้องภายในค่อนข้างต่ำ

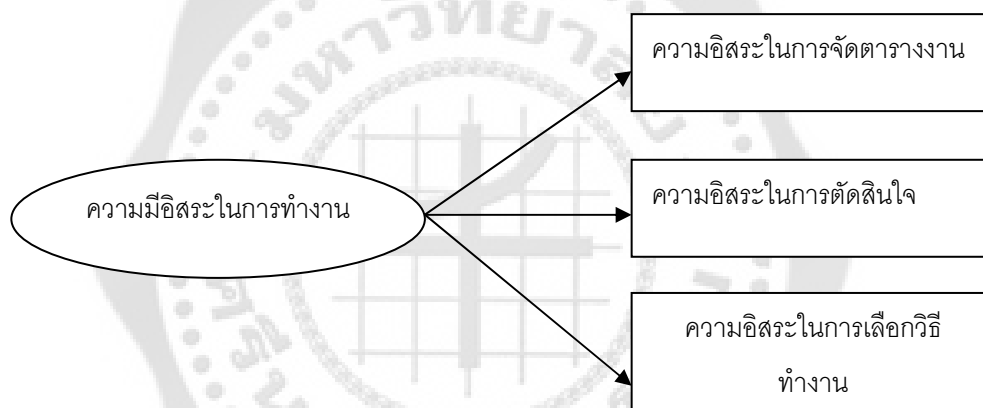
Work Job autonomy

Breaugh (1985) พัฒนาแบบวัด Work Job autonomy ประกอบด้วย 3 มิติ มิติละ 3 ข้อ ได้แก่ วิธีการ ระยะเวลา และเกณฑ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมิติวิธีการ ระยะเวลา และเกณฑ์มีค่าเท่ากับ .93 .88 .85 ตามลำดับ (Breaugh, 1989)

Work Design Questionnaire

ในปี 2006 Morgeson และHumphrey เสนอ Work Design Questionnaire โดยศึกษาจาก 243 งาน และกว่า 540 ตำแหน่ง เครื่องมือนี้สร้างอยู่บนพื้นฐานของแรงจูงใจในการทำงาน สังคม และบริบทการทำงาน โดยความมีอิสระในการทำงานจะแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ความอิสระในการจัดตารางงาน ความอิสระในการตัดสินใจ และความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 .85 .88 ตามลำดับ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจใช้วิธีวัดความมีอิสระในการทำงานตามแนวทางของ Morgeson และ Humphrey (2006) ซึ่งวัดความอิสระในงาน 3 แนวทาง ได้แก่ ความอิสระในการจัดตารางงาน ความอิสระในการตัดสินใจ และความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน ดังภาพประกอบ 4 เพื่อให้ครอบคลุมมิติของความมีอิสระในการทำงาน อีกทั้งแนวทางนี้ก็ยังถูกใช้ในงานวิจัยหลายเรื่อง (Dysvik & Kuvaas, 2011; Galletta, Portoghese, & Battistelli, 2011)



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบของความมีอิสระในการทำงาน

ที่มา: Morgeson และ Humphrey (2006). *The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work.*

3.5 ความมีอิสระในการทำงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยหลายเรื่องที่สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน การศึกษาวิเคราะห์ห่อภิมาณงานวิจัยของ Humphrey และคณะ (2007) พบว่าคุณลักษณะของงาน เช่น ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจได้ด้วยตัวเองจะทำให้เกิดการพัฒนาความรู้สึกมีความหมายและการ

ตั้งเป้าหมายซึ่งถือเป็นภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Saragih (2012) ที่ศึกษาอิทธิพลของความร่วมมือในการทำงานและผลลัพธ์ในการทำงานในกลุ่มพนักงานในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 190 คน ผลการศึกษาพบว่าความร่วมมือในการทำงานนั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Karatepe และ Tekinkus (2006) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจภายในในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับลูกค้าในประเทศตุรกี จำนวน 363 คน พบว่า แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า ความร่วมมือในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

นอกจากนี้ในปี 2005 Gagné และ Deci ศึกษาพบว่าบทบาทสำคัญของความต้องการตัดสินใจได้อย่างอิสระจะสามารถทำนายผลลัพธ์ของพนักงาน เช่น แรงจูงใจภายในในการทำงาน เมื่ออธิบายด้วยทฤษฎีอัตลัษิตแล้ว การรับรู้ความร่วมมือของงานจะแสดงถึงการรับรู้ความร่วมมือในการตัดสินใจในงาน (Gagné & Deci, 2005) และจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งตามมาด้วยความเชี่ยวชาญในงาน การมองหาความท้าทายใหม่ๆ (Morgeson et al., 2005) จากการศึกษาของ Galletta, Portoghesi และ Battistelli (2011) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความร่วมมือในการทำงาน แรงจูงใจภายในในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและ ความตั้งใจลาออกในกลุ่มพยาบาลจำนวน 442 คนในประเทศอิตาลี ผลการศึกษาวិเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่าความร่วมมือในการทำงานส่งผลแรงจูงใจภายในในการทำงานและส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานและความตั้งใจลาออก ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าความร่วมมือในการทำงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าทฤษฎีอัตลัษิตเสนอว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน (Gagné & Deci 2005; Grant, 2008) อาจกล่าวได้ว่าความร่วมมือในการทำงานถือเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ Joo และคณะ (2010) ศึกษาถึงแรงจูงใจภายในในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเอง และความร่วมมือในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ในพนักงานบริษัทชั้นนำของประเทศเกาหลีจำนวน 283 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองและผลการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าความร่วมมือในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

นอกจากนี้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล เมื่อไม่นานมานี้ นักวิชาการเริ่มสนใจศึกษาตัวแปรทุนจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลลัพธ์ของบุคคลหลายประการ และพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Luthans, Avolio, Walumbwa, & Li, 2005; Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007; Luthans, Avey, Avolio, & Peterson, 2010) ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกในหัวข้อถัดไป

4. ทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นมโนทัศน์ใหม่ที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กร (Hui, Cao, Luo, & He, 2014) ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก โดยมุ่งเน้นจุดแข็งและศักยภาพของตัวบุคคลที่สามารถวัด พัฒนา บริหาร จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Avey, Wernsing, & Luthans, 2008) จากการวิเคราะห์นิยามงานวิจัยเกี่ยวกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกพบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจิตวิทยาเชิงบวกกับทัศนคติ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Avey et al., 2011) จึงเห็นได้ว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานขององค์กร ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกประกอบด้วย หัวข้อความเป็นมาและนิยามของทุนจิตวิทยาเชิงบวก องค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวก ความสำคัญของทุนจิตวิทยาเชิงบวก การวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก และทุนจิตวิทยาเชิงบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความเป็นมาและนิยามของแนวคิดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

นับตั้งแต่ ศาสตราจารย์มาร์ติน เซลิเกแมน นักจิตวิทยาชาวอเมริกันจากมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย ซึ่งเคยดำรงตำแหน่งประธานของ American Psychological Association (APA) เริ่มใช้แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งเป็นศาสตร์ทางเลือกใหม่ที่มุ่งพัฒนาด้านดีงามของมนุษย์ โดยมุ่งเน้นจุดแข็งของมนุษย์และการใช้ศักยภาพอย่างเหมาะสมแทนที่จะสนใจเรื่องจุดอ่อนและความผิดปกติทางจิตใจ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการป้องกันรักษาสุขภาพจิตมากกว่า (Seligman, 1988, อ้างถึงใน Harris, 2012) จึงทำให้แนวคิดด้านจิตวิทยาเชิงบวกได้รับความนิยมมากขึ้น โดยแนวทางการศึกษาส่วนใหญ่ในบริบทองค์กรจะแบ่ง 2 แนวทาง (Harris, 2012) ได้แก่

4.1.1 ความมีประสิทธิภาพขององค์การเชิงบวก (Positive Organizational Scholarship หรือ POS)

ในปี ค.ศ. 2001 คิม คาเมรอน เจน ดัตตัน และ บ็อบ ควิน จากมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้นำเสนอแนวคิดประสิทธิภาพขององค์การเชิงบวก โดยมุ่งศึกษาผลลัพธ์เชิงบวก กระบวนการและคุณสมบัติขององค์การ รวมถึงสมาชิกในองค์การ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงศักยภาพเชิงบวกของมนุษย์ และมุ่งสนใจในส่วนที่ดีที่ทำให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงแรงจูงใจและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปรากฏการณ์เชิงบวก (Cameron, Dutton, & Quinn, 2003 อ้างถึงใน Harris, 2012) อีกข้อสมมติฐานของแนวทางนี้คือการเชื่อว่ามนุษย์จะมุ่งหาแต่สิ่งที่ดีกว่าให้กับตัวเอง (Caze & Cameron, 2008 อ้างถึงใน Harris, 2012) การศึกษาทำความเข้าใจของมนุษย์ในบริบทขององค์การจะทำให้พนักงานปลดปล่อยศักยภาพ และช่วยพัฒนาแนวทางเชิงบวกให้กับสุขภาวะของตัวบุคคลและองค์การ กล่าวได้ว่าแนวทางนี้จะสนใจและพัฒนาทั้งตัวบุคคลและองค์การเพื่อดีงศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยเน้นจุดแข็งของแต่ละบุคคล (Harris, 2012)

4.1.2 การศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organizational Behavior หรือ POB)

Luthans (2002) นำเสนอแนวคิดของการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวกว่าเป็นการศึกษาคุณลักษณะเชิงบวกของมนุษย์และศักยภาพที่สามารถวัด พัฒนา บริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน กล่าวคือวัตถุประสงค์ของแนวทางนี้คือการพัฒนาจุดแข็งของมนุษย์และเพิ่มความยืดหยุ่นในตัวบุคคลเพื่อที่จะตอบสนองกับตัวบุคคลและตัวองค์การเอง

คุณค่าของการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวกจะเน้นการปรับปรุงและพัฒนาผลงานของหัวหน้าและตัวพนักงาน ซึ่งจะแตกต่างจากจิตวิทยาเชิงบวกทั่วไป คุณค่าของการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวกจะเน้นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่เน้นพัฒนาองค์ความรู้อย่างยิ่งย่น ทั้งด้านภาวะผู้นำ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงผลการปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์พิจารณา 5 ประการ (Luthans et al., 2007) ได้แก่

- (1) ตัวแปรเหล่านั้นต้องมีทฤษฎีและงานวิจัยรองรับ
- (2) มีการวัดที่น่าเชื่อถือ
- (3) มีความเฉพาะ ไม่ซ้ำซ้อนกับตัวแปรอื่น และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์การ
- (4) ตัวแปรเหล่านี้มีคุณลักษณะเชิงสภาวะ (State-like) ซึ่งทำให้ส่งเสริมและพัฒนาได้ และแตกต่างจากลักษณะอุปนิสัย (Trait) ที่มีลักษณะคงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

(5) มีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานในระดับบุคคล

พฤติกรรมองค์การเชิงบวกไม่เพียงแต่สนใจการทำนายผลการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังมุ่งเน้นการพัฒนาและสร้างทฤษฎีและงานวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างอุปนิสัย ภาวะรวมถึงพฤติกรรมเชิงบวกในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Luthans & Youssef, 2007)

Positive Psychological Capital มาจากคำศัพท์ 2 คำ ได้แก่ Positive Psychological ซึ่งมีพื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยด้านจิตวิทยาเชิงบวกที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์การ (Peterson & Seligman, 2004 อ้างถึงใน วรรณญา แดงสนิท, 2557) และคำว่า Capital ซึ่งหมายถึงทุน ดังนั้นเมื่อนำความหมายมารวมกัน จึงหมายความว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวก ในงานวิจัยต่างประเทศจะใช้คำว่า Positive Psychological Capital หรือ Psychological Capital ทั้งสองคำนี้ล้วนมีความหมายเดียวกัน (วรรณญา แดงสนิท, 2557) สำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้คำว่า Positive Psychological Capital หรือ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก ในส่วนของนิยามทุนจิตวิทยาเชิงบวก Luthans Youssef และ Avolio (2007 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) ให้นิยามว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกว่าเป็นคุณลักษณะทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตน โดยมีโครงสร้างดังนี้ 1.การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) เป็นการมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการใช้ความพยายามเพื่อที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ 2.ความหวัง (Hope) เป็นการเชื่อมั่นและหาหนทางไปสู่เป้าหมาย 3.การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และ 4.การฟื้นพลัง (Resilience) ซึ่งแม้ต้องเผชิญปัญหา ก็สามารถที่จะยืนหยัดและฟื้นกลับมาเพื่อประสบความสำเร็จได้

Nelson และ Cooper (2007 อ้างถึงใน วรรณญา แดงสนิท, 2557) ให้นิยามว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกว่าเป็นแนวคิดเชิงบวกที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ถูกปลูกฝัง ชัดเจน ถ่ายทอดทางสังคมมาอย่างเฉพาะเจาะจง เกิดจากการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่อยู่ภายในตัวของบุคคล

Luthans และคณะ(2007) ได้ให้นิยามเพิ่มเติมว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกคือการประเมินค่าในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์และความเป็นไปได้ในการประสบความสำเร็จโดยมีพื้นฐานมาจากแรงจูงใจและความบากบั่นอดทน

จากนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกคือคุณลักษณะทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตน (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) เป็นองค์ความรู้ที่อยู่ภายในตัวของบุคคล (Nelson & Cooper, 2007) ที่ใช้ในการประเมินค่าในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์และความเป็นไปได้ในการประสบความสำเร็จโดยมีพื้นฐานมาจากแรงจูงใจและความบากบั่นอดทน (Luthans et al., 2007) ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4

องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการฟื้นพลัง (Resilience)

4.2 องค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ในปี 2007 Luthans Youssef และ Avolio (2007 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) แบ่งองค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวกไว้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1.การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) 2.ความหวัง (Hope) 3 .การมองโลกในแง่ดี (Optimism) 4.การฟื้นพลัง (Resilience) (p.546) โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบดังนี้

4.2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

แนวคิดนี้มาจากแนวคิดของ Bandura (1997) ซึ่งอธิบายว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคลว่ามีความสามารถในการทำตามเป้าหมายของตน และมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เช่น เป้าหมาย สิ่งที่น่าปรารถนา รวมถึงการรับรู้ถึงโอกาส ซึ่งคุณลักษณะนี้เป็นคุณลักษณะสำคัญในการปฏิบัติงาน(Everson, 2007 อ้างถึงใน Harris, 2012) โดย การรับรู้ความสามารถของตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจ เป็นทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในกระบวนการเรียนรู้ และปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (Luthans et al., 2007)

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการเชื่อในความสามารถของตนเองจะเลือกความท้าทาย ระดมจุดแข็ง รวมถึงความสามารถที่มีเอาชนะความท้าทาย อีกทั้งยังมีการเติมพลังให้บุคคลเดินไปสู่เป้าหมาย อุทิศเวลา พลังงาน ความอดทน เพื่อทำให้ประสบความสำเร็จ และเมื่อเจอกับอุปสรรคที่ทำให้ยากจะล้มเลิกความตั้งใจ กำลังใจเหล่านี้จะสร้างความเชื่อมั่นและเป็นแรงผลักดันในการเอาชนะเป้าหมายต่อไป (Luthans et al., 2007 อ้างถึงใน Harris. 2012) บุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะไม่ถูกกระทบจาก ความล้มเหลว อุปสรรค การจมอยู่กับความผิดพลาด (Bandura & Locke, 2003)

ในบริบทการทำงาน บุคคลที่มีเป้าหมายสูงจะสร้างเป้าหมายที่แน่นอน และมีแรงจูงใจที่จะเอาชนะความท้าทาย พวกเขามีความสามารถในการขับเคลื่อน มีความพยายามในการบรรลุเป้าหมายและยืนหยัดเมื่อต้องเจออุปสรรค ซึ่งคุณลักษณะนี้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีลักษณะดังนี้ (Luthans et al, 2007 อ้างถึงใน Harris, 2012)

(1) การรับรู้ความสามารถของตนเองคือองค์ประกอบที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งอธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลมีความมั่นใจในด้านหนึ่งๆ ก็ไม่จำเป็นว่าพวกเขาจะต้องมีความมั่นใจในด้านอื่นๆ ทั้งหมด กล่าวคือการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่สามารถถ่ายทอดไปสู่ด้านอื่นๆ ได้

(2) การรับรู้ความสามารถของตนเองเกิดจากการฝึกปฏิบัติหรือความเชี่ยวชาญที่เกิดจากการที่บุคคลรู้สึกมั่นใจในงานที่ทำ เนื่องจากพวกเขามีประสบการณ์ที่เคยทำมาก่อน ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนเลยก็จะรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านนั้นต่ำ อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีความคิดเชิงบวกจะสามารถขยายประสบการณ์ไปสู่ด้านอื่นได้ เนื่องจากความรู้สึกเชิงบวกของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เป็นสากล

(3) การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำให้เพิ่มขึ้นได้ เมื่อบุคคลเข้าใจว่าทักษะที่มีอยู่สามารถปรับปรุงพัฒนาได้ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น

(4) การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นได้ผ่านกระบวนการประเมินตนเองกับผู้อื่น (Self-evaluation) เมื่อบุคคลเห็นบุคคลตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จก็จะโน้มน้าวให้ตนเองเชื่อว่าจะสามารถประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

(5) การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากหลายปัจจัย ยกตัวอย่างปัจจัยที่ควบคุมได้ เช่น การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในการมุ่งหาเป้าหมาย และตัวอย่างปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เช่น องค์การล้มเลิกระบบที่ถูกคิดขึ้นจากพนักงาน เนื่องจากมีปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ สุขภาวะทางร่างกายและจิตใจก็สามารถทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองเปลี่ยนแปลงได้ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงจะรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าเมื่อเทียบกับตอนที่ร่างกายขาดการพักผ่อน เป็นต้น

4.2.2. ความหวัง (Hope)

Snyder (2000 อ้างถึงใน Avey et al., 2010) กล่าวถึงองค์ประกอบของความหวังว่า ประกอบด้วย การมุ่งไปที่เป้าหมาย (Agency) และการหาแนวทาง (Pathways) เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย ซึ่งเป็นการเชื่อในแรงจูงใจ (Will power) และสร้างความสามารถในการรู้คิดเพื่อสร้างเส้นทางเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Way power) กล่าวได้ว่าความหวังเป็นความสามารถที่จะคิดหาวิธีใหม่ๆ ในการบรรลุเป้าหมาย ถึงแม้เส้นทางนั้นจะมีอุปสรรคจนไม่อาจทำได้ แต่แทนที่จะยอมแพ้หรือหมดหวัง บุคคลที่มีความหวังสูงจะหาหนทางอื่นเพื่อเพิ่มโอกาสในการบรรลุเป้าหมายนั้นแทน (Norman et al., 2010) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการเริ่มกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมถึงความพยายามหากพิจารณาแนวทางในการบรรลุเป้าหมายเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และความตั้งใจนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อบุคคลประสบกับอุปสรรค การมีความตั้งใจไม่ล้มเลิกนี้จะสร้างแรงจูงใจและหาเส้นทางใหม่ในการบรรลุเป้าหมาย (Snyder, 2000 อ้างถึงใน Avey et al., 2010)

นอกจากนี้ยังพบว่าความหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประสบความสำเร็จในด้านกีฬาและการเรียนของนักศึกษารวมถึงสุขภาวะทางจิตที่ดีอีกด้วย (Snyder, 2002 อ้างถึงใน Harris, 2012) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cooperider และ Sekerka (2006) ที่ได้แสดงให้เห็นว่าระดับ

ความหวังที่สูงของพนักงานจะเป็นผลดีต่อผลการปฏิบัติงาน จึงเห็นได้ว่าบุคคลที่มีความหวังสูงจะมีความต้องการในการทำเป้าหมายให้สำเร็จ และเชื่อในศักยภาพที่จะหาหนทางหรือกลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้พบว่าพนักงานที่มีความหวังจะมีความคิดที่เป็นอิสระ มีความเชื่อว่าพวกเขาสามารถควบคุมผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความคิดสร้างสรรค์และมีความสามารถในการรับมือ อาจจะเป็นคนที่สามารถรับความเสี่ยงได้ (Luthans et al., 2007 อ้างถึงใน Harris, 2012) จากการศึกษาของ Peterson และ Luthans (2003, อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) ซึ่งศึกษาหัวหน้าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด พบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ และความพึงพอใจในการทำงานของลูกน้อง นอกจากนี้ การศึกษาของ Luthans และคณะ (2005) ซึ่งศึกษาพนักงานโรงงานในประเทศจีน ยังพบว่าระดับความหวังมีความสัมพันธ์กับผลการประเมินปฏิบัติงาน และการขึ้นเงินเดือน

4.2.3. การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

Seligman (1988 อ้างถึงใน Avey et al., 2010) อธิบายว่าคนที่มีการมองโลกในแง่ดีจะการมีความคิดเชิงบวกภายในและสามารถขยายไปสู่ภายนอกได้เมื่อต้องประสบกับสิ่งที่ไม่ดี บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะใช้สิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นมาเป็นขวัญกำลังใจและถอยห่างจากสิ่งไม่ดี คนมองโลกในแง่ดีจะสามารถจัดการกับความล้มเหลวได้ดีกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย (Semmer & Meier, 2009 อ้างถึงใน Harris, 2012)

ในช่วงเวลาที่ดี บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะแสดงความขอบคุณและชื่นชมบุคคลที่นำมาซึ่งความสำเร็จ รวมถึงใช้ประโยชน์จากโอกาส พัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อที่จะทำให้เป้าหมายประสบความสำเร็จในอนาคต ในทางตรงกันข้ามในช่วงเวลาที่ยากลำบาก บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะหาทางออกจากความจมปลัก มองหาความจริง เรียนรู้จากความผิดพลาด และตระหนักว่าอะไรคือสิ่งที่ไม่สามารถแก้ไขได้ และอะไรคือสิ่งที่สามารถแก้ไขได้ภายใต้การควบคุมของพวกเขา (Luthans et al., 2007 อ้างถึงใน Harris, 2012)

โดย Seligman (1998 อ้างถึงใน Luthans et al., 2007) ได้ศึกษาในกลุ่มพนักงานขาย ประกันพบว่าพนักงานที่มีระดับความหวังสูงจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอีกด้วย (Martin et al., 2003 อ้างถึงใน Shahnawaz & Jafri, 2009)

4.2.4. การฟื้นพลัง (Resilience)

Resilience มาจากคำในภาษาละติน หมายถึง ความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพเดิม Resilience ยังไม่มีการกำหนดคำเป็นภาษาไทยที่แน่นอน จึงมีผู้ใช้ภาษาไทยที่หลากหลาย เช่น ความสามารถในการฟื้นพลัง ความเข้มแข็งทางใจ ความหยุ่นตัวทางอารมณ์และจิตใจ ความยืดหยุ่น

เป็นต้น แต่สิ่งสำคัญคือความหมายของ Resilience ที่เป็นกระบวนการปรับตัวและฟื้นตัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ยากลำบากหรือวิกฤติได้สำเร็จ แสดงให้เห็นถึงการเอาชนะปัญหาอุปสรรคของชีวิตโดยใช้พลังสุขภาพจิตที่ดีที่เข้มแข็ง (สมพร อินทร์แก้ว และคณะ, 2552) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้คำว่า การฟื้นพลัง เพื่อให้สอดคล้องกับความหมายเดิม อีกทั้งยังมีการใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัยในประเทศไทยหลายเรื่อง(นาชนก สุขประเสริฐ, 2547; วิชญญา วัฒนโธ, 2557)

Masten (2001 อ้างถึงใน Norman et al., 2010) ให้ความหมายของการฟื้นพลังว่าเป็นปฏิกิริยาเชิงบวกหรือการปรับตัวได้หลังจากเผชิญกับความเสี่ยงหรือความยากลำบาก ซึ่งในปี ค.ศ. 2002 Luthans ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าเป็นคุณลักษณะเชิงบวกในการฟื้นกลับคืนจากความยากลำบาก ความไม่แน่นอน ความล้มเหลว และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการรู้คิดและความรับผิดชอบ นอกจากนี้บุคคลที่มีการฟื้นพลังจะสามารถฟื้นกลับจากความล้มเหลว และมีความสามารถในการยอมรับความจริง เชื่อในการมีความหมายของตนเอง รู้คุณค่าของตนเอง และมีความสามารถในการจัดการและปรับตัวเมื่อสถานการณ์มีความเปลี่ยนแปลง (Coutu, 2002 อ้างถึงใน Harris, 2012) โดยศักยภาพในการฟื้นพลังประกอบด้วย ความสามารถในการเรียนรู้ อารมณ์คงที่ อารมณ์ขัน ความมั่นใจและความชอบ เป็นต้น ซึ่งเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความยากลำบากจะใช้ศักยภาพเหล่านี้ทำให้เกิดการหยุดตัว (Masten, 2001 อ้างถึงใน Harris, 2012) คุณค่าของการฟื้นพลังคือการที่มีส่วนในการออกแบบและสร้างความรู้สึกรับผิดชอบ และพฤติกรรมรวมถึงแรงจูงใจในการเอาชนะสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเชื่อมพวกเขาเข้ากับการสร้างอนาคตที่เขาพึงใจ เมื่อต้องเผชิญกับความยากลำบากและอุปสรรค (Luthans et al., 2007 อ้างถึงใน Harris, 2012)

จากการศึกษาวิจัยพบว่าพนักงานที่มีการฟื้นพลังจะแสดงการเติบโตเรียนรู้และสร้างจุดแข็งขึ้นมา (Luthans et al., 2007 อ้างถึงใน Harris, 2012) Luthans และคณะ (2005) ได้พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างพนักงานที่มีการฟื้นพลังกับผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งพบว่าพนักงานที่มีการฟื้นพลังสูงจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความสุขในการทำงาน (Youssef & Luthans, 2007) นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Harland และคณะ (2005) ยังพบว่าการฟื้นพลังสามารถถ่ายทอดได้จากผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไปอีกด้วย จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความจำเป็นในการสร้างและพัฒนาการฟื้นพลังนี้ให้เกิดขึ้นในองค์กร

4.3 ความสำคัญของทุนจิตวิทยาเชิงบวก

จากการวิเคราะห์ห่อภิมานงานวิจัยของ Avey และคณะ (2011) พบว่าพนักงานที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองจะทำให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ การมีความหวังจะทำให้การตั้งเป้าหมาย และหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงการมองโลกในแง่ดีในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและการฟื้นพลังจะทำให้สามารถฟื้นกลับมาได้แม้ต้องเผชิญช่วงเวลาที่ยากลำบาก เมื่อมองในภาพรวมแล้วพนักงานที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะแสดงพฤติกรรมที่มุ่งสู่เป้าหมายให้ประสบความสำเร็จและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้ในที่สุดเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ โดยทุนจิตวิทยาเชิงบวกจะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับข้อเรียกร้องในงานและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาการทำงาน และนำไปสู่แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Bakker & Geurts, 2004; Bakker, 2011) และความพยายามเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ (Avey et al., 2011)

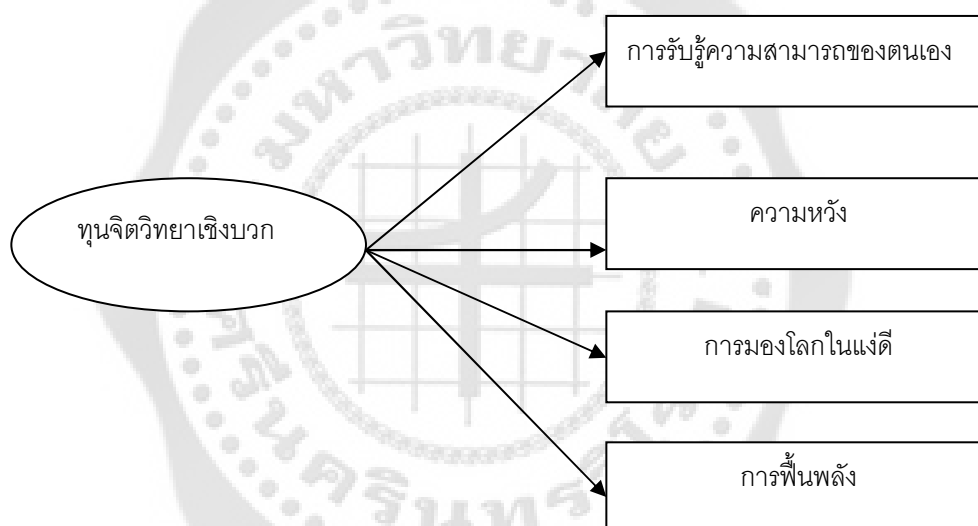
4.4 การวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

Luthans และคณะ (2007) สร้างแบบวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก โดยพัฒนาจากแนวคิดความหวังของ Snyder (1996) แนวคิดการฟื้นพลังของ Wagnild และ Young (1993) แนวคิดการมองโลกในแง่ดีของ Scheier และ Carver (1985) และแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Parker (1998) และนำมาประยุกต์ให้เข้ากับบริบทการทำงานมากขึ้น โดยสร้างเป็นแบบวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก จำนวน 24 ข้อ (PCQ-24) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ในระดับสูง คือ ($\alpha = 0.88 - 0.89$) ผลการศึกษายังพบอีกว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกจะมีอิทธิพลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าการดูแลเป็นแต่ละองค์ประกอบ (Luthans et al., 2007)

ในปี พ.ศ. 2557 หฤทัย ตันตเทศ, สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์, และวิชัย มนต์ศิริวิทยา พัฒนาแบบประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาสำหรับคนไทย (Thai-Psychological Capital Inventory) โดยกลุ่มตัวอย่างจะถูกสุ่มจากกลุ่มประชากร คือ คนวัยผู้ใหญ่ตอนต้นหรือวัยทำงานเพศชายและหญิงอายุ 25-45 ปี อยู่ในองค์กรโดยเลือกแบบเจาะจงในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยแบบประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาสำหรับคนไทยมีลักษณะเป็นแบบรายงานตนเอง 5 ระดับ มีจำนวน 53 ข้อคำถาม มีความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเชิงบวกและจิตวิทยาคลินิกจำนวน 3 ท่าน มีความเห็นในทางเดียวกันในการคัดเลือกข้อคำถามจากการความสอดคล้องกัน โดยมีค่า IOC 0.6-1.0 ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยใช้ Factor analysis พบองค์ประกอบ 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การมีความยืดหยุ่นเมื่อเผชิญปัญหา 2) การมีความหวัง 3) การมองโลกในแง่ดี

4) ความเชื่อมั่นในตนเอง 5) ความเชื่อมั่นในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น 6) วิธีการที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดตามโครงสร้างของต้นทุนทางจิตวิทยา ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ในระดับสูง คือ $\alpha = .9833$ และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงคือ $\alpha = .9819 - .9843$

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัดตามทุนจิตวิทยาเชิงบวกตามแนวคิดของ Luthans และคณะ (2007) จำนวน 24 ข้อ (PCQ-24) โดยมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นฟูพลัง ดังภาพประกอบ 5 เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีมาตรฐานและใช้อ้างอิงในงานวิจัยหลายเรื่อง (Avey, Wernsing, & Luthans, 2008; Avey et al., 2010; Norman et al., 2010)



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ที่มา: Luthans และคณะ (2007). *Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction*.

4.5 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยพบงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมศักยภาพของพนักงาน จากการศึกษาของ Luthans และคณะ (2006) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการลงทุนพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกของวิศวกรในองค์กรจำนวน 74 คน ผลการศึกษาพบว่า การใช้โปรแกรมการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีผลทำให้ทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ของพนักงานเพิ่มมากขึ้นและมีผลต่อสถานะการเงินขององค์กร โดยการลงทุนพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนอยู่ที่ร้อยละ 270 สอดคล้องกับการศึกษาการของ Luthans และคณะ (2010) ซึ่งศึกษาผลของโปรแกรมทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการในธุรกิจบริการ จำนวน 80 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้เข้าร่วมการอบรมการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีระดับทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงขึ้นจากเดิม และมีผลการปฏิบัติงานจากการประเมินตนเองสูงขึ้นจากเดิม จากหลักฐานเชิงประจักษ์ข้างต้นจึงเห็นได้ว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกนั้นจึงเป็นตัวแปรที่น่าจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การศึกษาของ Sweetman และคณะ (2011) พบว่าพนักงานที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงสามารถสร้างผลงานที่มีความสร้างสรรค์และมีนวัตกรรมได้ดีกว่า เนื่องมาจากการมองโลกในแง่ดีและความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง ซึ่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมต่างๆ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันของธุรกิจ ดังนั้นการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในหลายๆ ด้าน ในงานวิจัยเกี่ยวกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกในประเทศไทยของสิริพร วงษ์โชน (2554) พบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง และการฟื้นฟูพลังตามลำดับ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังพบด้วยว่า จากการศึกษาของ Siu และคณะ(2013) ซึ่งศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในการเรียนหนังสือผ่านแรงจูงใจภายในของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 182 คน ในประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจภายใน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

แม้ผู้วิจัยจะยังไม่ค้นพบถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับ ทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน แต่จากทฤษฎีอัตลัษิตที่เสนอว่าความแตกต่างของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน(Gagné & Deci, 2005; Grant, 2008) ซึ่งทุนจิตวิทยาเชิงบวกถือเป็นคุณลักษณะของบุคคลโดยทุนจิตวิทยาเชิงบวกจะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับข้อเรียกร้องในงาน และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาการทำงาน และนำไปสู่แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Bakker & Geurts, 2004; Bakker, 2011) และความพยายามเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ (Avey et al.,2011) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน

5. ข้อมูลและประวัติของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงให้กับลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อมและสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น โดยธนาคารพาณิชย์ประกอบไปด้วย 16 สายงาน มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สายงานกลุ่มยุทธศาสตร์ธนาคารทำหน้าที่วางแผนกลยุทธ์องค์การในภาพรวมของธนาคาร ให้เจริญเติบโตและโดดเด่นสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

5.2 สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย ประกอบด้วย 1) สาขาซึ่งเป็นช่องทางในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือและพันธมิตร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 2) สำนักงานเขตทำหน้าที่บริหารและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของสาขา ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายธนาคาร รวมถึงกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์และกิจกรรมการตลาด ทั้งผลิตภัณฑ์ธนาคารและบริษัทในเครือ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์สายงาน 3) งานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อยทำหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ จัดทำแผนการตลาดสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อรักษาและขยายฐานลูกค้าของธนาคาร 4) งานบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย เป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์พิจารณาอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ทั้งสินเชื่ออุปโภคบริโภค และสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

5.3 ธุรกิจขนาดใหญ่ทำหน้าที่รับผิดชอบสินเชื่อขนาดใหญ่ในหลายภาคธุรกิจ รวมถึงให้บริการที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการทางออกด้านธุรกิจและการเงินที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และโครงสร้างทางการเงินของบริษัทอย่างครบวงจร

5.4 สายงานธุรกิจขนาดกลางทำหน้าที่วางแผนและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่อบริหารการตลาดและขยายผลิตภัณฑ์ บริการ ของสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร

5.5 สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุนทำหน้าที่ดูแลด้านการขาย โดยดูแลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ Global Markets ทั้งหมด ได้แก่ FX, Rate, Credit, Commodities และ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินการลงทุนให้กับลูกค้าธนาคาร

5.6 สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การบริหารช่องทางผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

5.7 สายงานบริหารการเงิน ประกอบไปด้วยกลุ่มงานวางแผนการเงิน กลุ่มบริหารการลงทุน กลุ่มธุรกิจระหว่างประเทศทำหน้าที่ในการสนับสนุนการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกับ สาขาบริหารจัดการธนบัตรต่างประเทศและตราสารทางการเงิน

5.8 สายงานธุรกิจภาครัฐทำหน้าที่ให้บริการแก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนบุคลากรและลูกจ้างประจำในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงินอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์และขยายฐานลูกค้ารักษาสถานลูกค้าเดิมที่มีคุณค่าต่อธนาคาร

5.9 สายงานเทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการวิเคราะห์ระบบและพัฒนาระบบงานด้านผลิตภัณฑ์และระบบงานผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตามความต้องการของผู้ใช้งานและความเหมาะสมของทรัพยากร

5.10 สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สินทำหน้าที่ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยคุณภาพของลูกหนี้ในสายงานธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลาง ตามระดับอำนาจที่ธนาคารกำหนด

5.11 สายงานปฏิบัติการทำหน้าที่สนับสนุนหน่วยงานต่างๆ ของสาขาและสำนักงานใหญ่ เช่น บริการงานด้านเงินสด บริหารอาคารและโลจิสติกส์ บริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง นิติกรรมสัญญา การโอนชำระเงิน นายทะเบียนหลักทรัพย์ เป็นต้น

5.12 สายงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล และตามแนวทางที่ทางการกำหนด

5.13 สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมายทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ประกาศ และกฎระเบียบของทางการตลอดจนระเบียบคำสั่งของธนาคาร

5.14 สายงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่กำกับดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการตรวจสอบ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานกำกับ

5.15 สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กรทำหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร

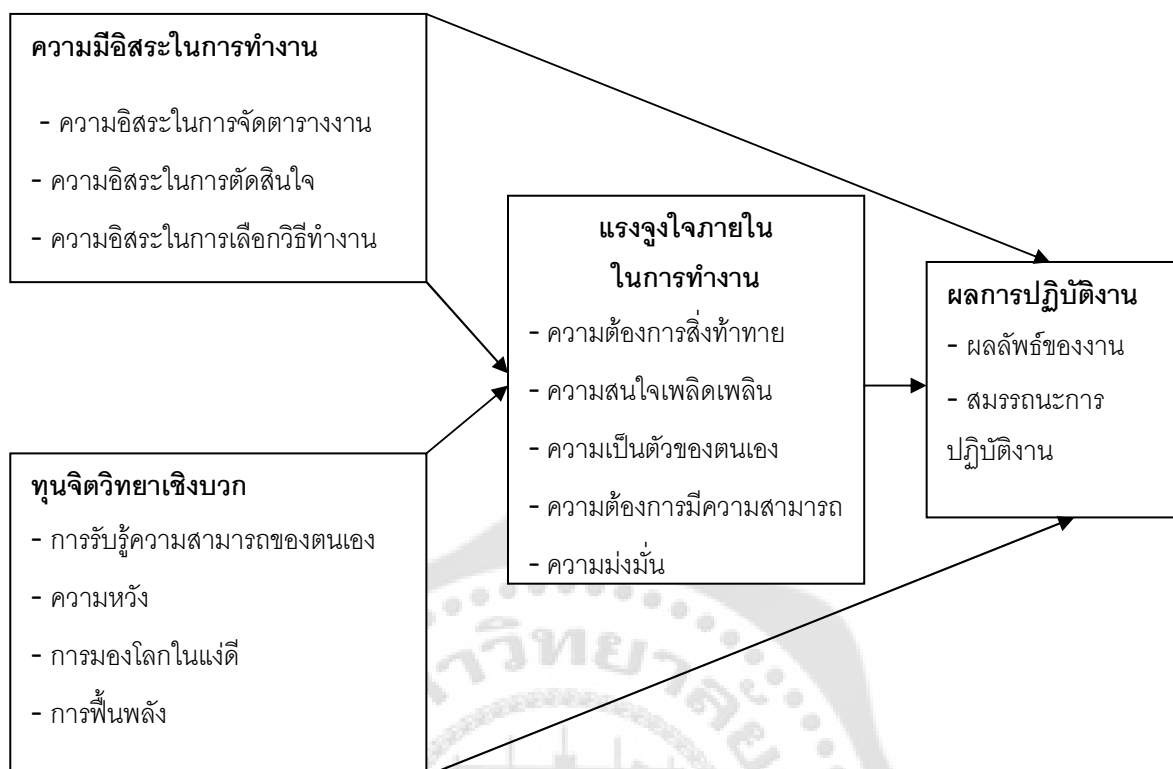
5.16 สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลตลอดจนวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและต้นทุนด้านบุคลากรของธนาคาร เพื่อจัดทำแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนของธนาคาร รวมทั้งดำเนินการด้านการจ่ายเงินเดือน/ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เกี่ยวกับ ตัวเงินต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารและพนักงาน

6.กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

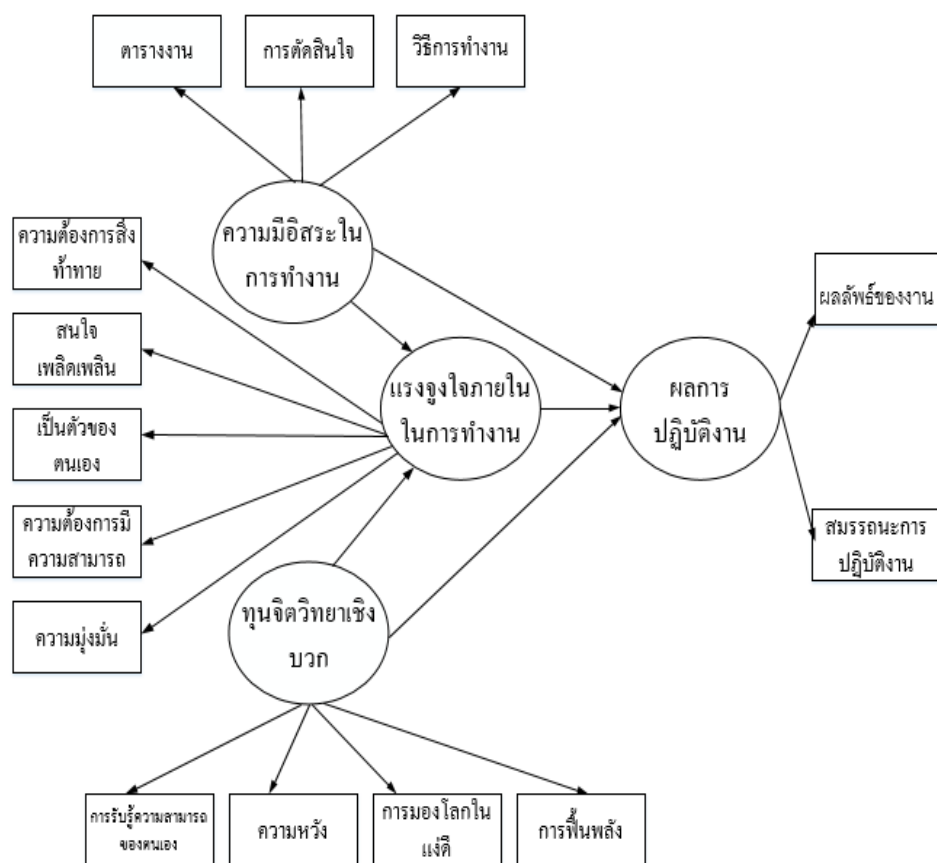
กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีอัตลัษิต (Self-determination theory) ของ Deci และ Ryan (1985, 2000) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงการพัฒนากายในตัวบุคคล ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมหรือบั่นทอนแรงจูงใจจากการกำหนดด้วยตนเอง (Ryan & Deci, 2000) ในบริบทของการทำงาน Gagné และ Deci (2005) นำเสนอโมเดลที่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environmental factors) (เนื้อหาของงาน บริบทของงาน และบรรยากาศของงาน) และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ที่เป็นสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นอิสระ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานนี้ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หลายประการ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย โมเดลนี้สะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นอิสระ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคลน่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุด้านสภาพแวดล้อมในงาน และด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลได้

จากโมเดลเบื้องต้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ควมมีอิสระในการทำงาน (Saragih, 2012) (Morgenson et al., 2005) ปัจจัยความแตกต่างของบุคคล ได้แก่ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans et al., 2005; Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2010) และปัจจัยแรงจูงใจภายในในการทำงาน (Baard et al., 2004; Joo et al., 2010; Taghipour & Dejban, 2013) โดยปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และผู้วิจัยพบว่าควมมีอิสระในการทำงาน (Joo et al., 2010) และทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Siu et al., 2013) ซึ่งเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล จึงสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้นจึงนำมาสู่การกำหนดโมเดลอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านและศึกษาอิทธิพลทางตรงของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กำหนดรูปแบบเส้นทางตามสมมติฐานของตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดได้ตามภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 โมเดลอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

7.สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 โมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานข้อที่ 2 ควมมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ควมมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 แรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 ควมมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 8 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน





บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และศึกษาอิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจาก 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจขนาดกลาง สายงานธุรกิจภาครัฐ และสายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 7,944 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจาก 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจขนาดกลาง สายงานธุรกิจภาครัฐ และสายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่ม (Proportional stratified random sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งชั้นภูมิตามประเภทสายงาน

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair และคณะ (1988, อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ที่เสนอไว้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีอย่างน้อย 5- 20 คน ต่อ 1

พารามิเตอร์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าทั้งหมด 35 ค่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิจัยครั้งนี้จึงอยู่ระหว่าง 175-700 คน ซึ่งเมื่อพิจารณาการกำหนดขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Boomsma (1983, อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ระบุว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรเป็น 400 คน แต่ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ของขนาดตัวอย่างขั้นต่ำเพื่อชดเชยกรณีไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ขนาดตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 480 คน

ตาราง 1

แสดงการสุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายงาน

กลุ่มสายงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	การตอบกลับ
สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย			
- ทีมกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย	160	10	8
- ทีมบริหารคุณภาพสินค้าและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย	408	25	19
- สำนักงานธุรกิจ	405	24	18
- สำนักงานเขต	902	55	32
- สาขา (ส่วนบริการลูกค้า)	2,850	172	149
- สาขา (ส่วนธุรกิจการตลาด)	2,333	141	132
สายงานธุรกิจขนาดใหญ่	149	9	9
สายงานธุรกิจขนาดกลาง	534	32	24
สายงานธุรกิจภาครัฐ	107	6	6
สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ	96	6	6
รวมพนักงานทั้งสิ้น	7,944	480	403

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 มาตรวัดความมีอิสระในการทำงาน

มาตรวัดความมีอิสระในการทำงานปรับปรุงมาจากข้อคำถามด้านความมีอิสระ (Autonomy) ในแบบสอบถามการออกแบบงาน (The Work Design Questionnaire, WDQ) ของ Morgeson และ Humphrey (2006) และสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมตามนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีความอิสระในการทำงานมาก คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีความอิสระในการทำงานน้อย โดยมาตรวัดประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอิสระในการจัดตารางงาน ความอิสระในการตัดสินใจ และความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน จำนวน 30 ข้อ

ขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษา นิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงานเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการแล้วสร้างข้อคำถามที่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการจากนั้นจึงเสนอมาตรวัดกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและชัดเจนของภาษา จากนั้นจึงปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

2.2 นำมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาตัดสินว่าข้อคำถามตรงสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เมื่อค่าดัชนี IOC มากกว่า .5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ซึ่งผลการคำนวณค่าดัชนี IOC พบว่าข้อคำถามในมาตรวัดความมีอิสระในการทำงาน ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก 28 ข้อ โดยข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกประกอบด้วยข้อคำถามในองค์ประกอบความมีอิสระในการตัดสินใจ จำนวน 2 ข้อ ผู้วิจัยตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ IOC โดยข้อความที่เหลือยังคงครอบคลุมนิยามเชิงปฏิบัติการ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC แสดงไว้ในภาคผนวก ค

2.3 เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงข้อคำถามเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

(try out) กับพนักงานในธนาคารแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่นำไปใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน

2.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ(Corrected item total correlation, CITC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการตัดข้อคำถามคือ ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมต่ำกว่า .20 (Everitt & Skrondal, 2010) ผลการคำนวณพบว่าข้อคำถามมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานขององค์ประกอบ ความอิสระในการจัดตารางงาน องค์ประกอบความอิสระในการตัดสินใจและองค์ประกอบความอิสระในการเลือกวิธีทำงานผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้งหมดทุกข้อและผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบแสดงไว้ในภาคผนวก ง

2.5 ข้อคำถามทุกข้อในมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ โดยค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานขององค์ประกอบความอิสระในการจัด ตารางงาน ความอิสระในการตัดสินใจ และความอิสระในการเลือกวิธีทำงานเมื่อคำนวณด้วยวิธีความ สอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .826 .829 และ .899 ตามลำดับ และค่าความเที่ยงของมาตรวัดความมี อิสระในการทำงานทั้งฉบับเท่ากับ .943

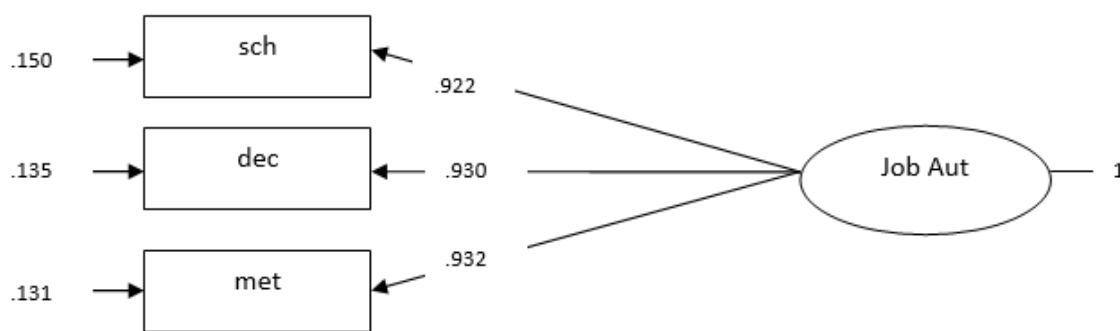
2.6 วิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของมาตรวัดความมีอิสระใน การทำงาน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ผลการ ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของตัวแปรความมีอิสระในการทำงานด้วยการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนัก องค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในโมเดลความมีอิสระในการทำงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ความอิสระในการจัดตารางงาน(sch) ความอิสระใน การตัดสินใจ(dec) และความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน(met) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($P<.05$) โดยมีขนาดเท่ากับ .922, .930 และ .932 ตามลำดับ ($\beta=.922$, $\beta=.930$, และ $\beta=.932$ ตามลำดับ) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงไว้ในตาราง 2 และ ภาพประกอบ 8

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความมีอิสระในการทำงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R ²	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	β			
sch	.533(.044)	.922	12.127	.850	.550
dec	.566(.046)	.930	12.297	.865	.723
eet	.575(.046)	.932	12.370	.869	.501

Chi-Square= 1.87 df=1 p = .171 RMSEA=.094 GFI = .988 ,AGFI = .926 RMR =.004



ภาพประกอบ 8 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความมีอิสระในการทำงาน

ส่วนที่ 3 มาตรการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ส่วนที่ 3 มาตรการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกพัฒนาขึ้นตามนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกของ Luthans และคณะ (2007) มาตรการวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกมาก คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกน้อย โดยมาตรการวัดประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองของ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นฟูพลัง จำนวน 32 ข้อ

ขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษา นิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการแล้วสร้างข้อคำถามที่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการจากนั้นจึงเสนอมาตรวัดกับอาจารย์

ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและชัดเจนของภาษา จากนั้นจึงปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

3.2 นำมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาตัดสินว่าข้อคำถามตรงสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เมื่อค่าดัชนี IOC มากกว่า .5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ซึ่งผลการคำนวณค่าดัชนี IOC พบว่าข้อคำถามในมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทุกข้อ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC แสดงไว้ในภาคผนวก ค

3.3 เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงข้อคำถามเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานในธนาคารแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่นำไปใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน

3.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ (Corrected item total correlation, CITC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการตัดข้อคำถามคือ ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมต่ำกว่า .20 (Everitt & Skrondal, 2010) ผลการคำนวณพบว่าข้อคำถามมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกองค์ประกอบการรับรู้ความสามารถของตนเองและองค์ประกอบความหวังผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทุกข้อ ข้อคำถามองค์ประกอบมุมมองโลกในแง่ดีผ่านการคัดเลือก 7 ข้อจาก 8 ข้อ (op1, op3-op8) และข้อคำถามองค์ประกอบการฟื้นฟูพลังผ่านการคัดเลือก 7 ข้อจาก 8 ข้อ (re1-re7) ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบแสดงไว้ในภาคผนวก ง

3.5 ข้อคำถามทุกข้อในมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ โดยค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกขององค์ประกอบการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและการฟื้นฟูพลัง เมื่อคำนวณด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .799 .761 .768 และ .779 ตามลำดับ และค่าความเที่ยงของมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานทั้งฉบับเท่ากับ .912

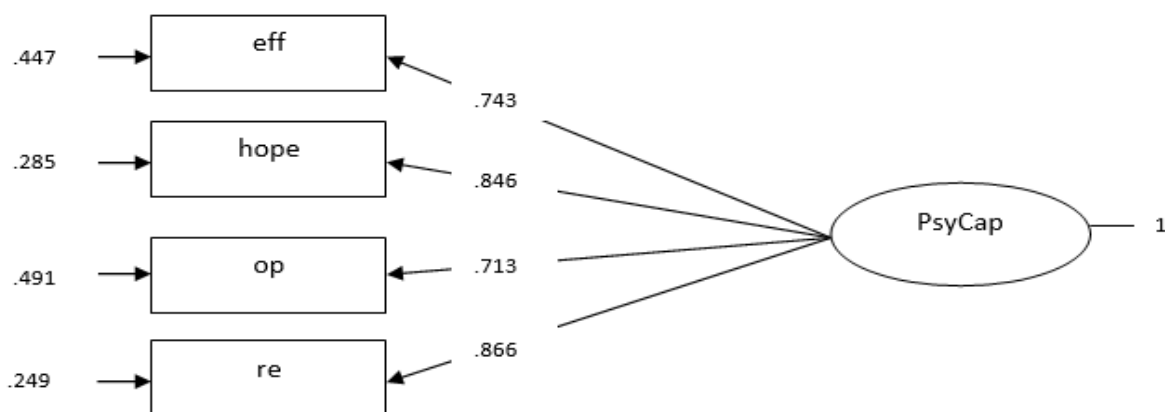
3.6 วิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของตัวแปรทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ประกอบพบว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในโมเดลทุนจิตวิทยาเชิงบวก พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุนจิตวิทยาเชิงบวกองค์ประกอบการรับรู้ความสามารถของตนเอง (eff) ความหวัง (hope) การมองโลกในแง่ดี (op) และการฟื้นฟูพลัง(re) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($P<.05$) โดยมีขนาดเท่ากับ .743, .846, .713, และ .866 ตามลำดับ ($\beta=.743$, $\beta=.846$, $\beta=.713$ และ $\beta=.866$ ตามลำดับ) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงไว้ในตาราง 3 และ ภาพประกอบ 9

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ				สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	β	t	R ²	
eff	.354(.042)	.743	8.339	.553	.397
hope	.441(.044)	.846	10.002	.715	.648
op	.349(.044)	.713	7.880	.519	.338
re	.420(.041)	.866	10.363	.751	.815
Chi-Square= .55 df=2 p = .761 RMSEA=.000 GFI = .997 ,AGFI = .987 RMR = .002					



ภาพประกอบ 9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ส่วนที่ 4 มาตรการแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ส่วนที่ 4 มาตรการแรงจูงใจภายในในการทำงานปรับปรุงจากมาตรวัดของ อรพินทร์ ชูชม และคณะ(2542) โดยการเปลี่ยนสรรพนามในข้อคำถามจาก “ข้าพเจ้า” เป็น “ท่าน” และปรับปรุงบริบทของข้อคำถามบางข้อให้เป็นบริบทของการทำงานในองค์กร มาตรการมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า

(rating scale) 5 ระดับ (จริง ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีแรงจูงใจภายในในการทำงานมาก คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีแรงจูงใจภายในในการทำงานน้อย โดยมาตรวัดแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจผลิตผลิติน ความเป็นตัวของตนเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ข้อ

ขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 ศึกษามาตรวัดของ อรพินทร์ ชูชม และคณะ(2542) และเปลี่ยนสรรพนามในข้อคำถามจาก “ข้าพเจ้า” เป็น “ท่าน” และปรับปรุงบริบทของข้อคำถามบางข้อให้เป็นบริบทของการทำงานในองค์การตามทำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความครอบคลุม เชิงเนื้อหา ความถูกต้องและชัดเจนของภาษา

4.2 นำมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงานไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาตัดสินว่าข้อคำถามตรงสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เมื่อค่าดัชนี IOC มากกว่า .5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ซึ่งผลการคำนวณค่าดัชนี IOC พบว่าข้อคำถามในมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทุกข้อ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC แสดงไว้ในภาคผนวก ค

4.3 เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงข้อคำถามเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวัดความมีอิสระในการทำงานไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานในธนาคารแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่นำไปใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน

4.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ(Corrected item total correlation, CITC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการตัดข้อคำถามคือข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมต่ำกว่า .20 (Everitt & Skrondal, 2010) ผลการคำนวณพบว่าข้อคำถามมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงานองค์ประกอบความต้องการสิ่งท้าทาย องค์ประกอบความสนใจผลิตผลิติน องค์ประกอบความเป็นตัวของตนเอง องค์ประกอบความต้องการมีความสามารถ และองค์ประกอบความมุ่งมั่น ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้งหมดทุกข้อ และผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบแสดงไว้ในภาคผนวก ง

4.5 ข้อคำถามทุกข้อในมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงานที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงานองค์ประกอบความต้องการสิ่งท้าทาย องค์ประกอบความสนใจผลิตผลิติน องค์ประกอบความ

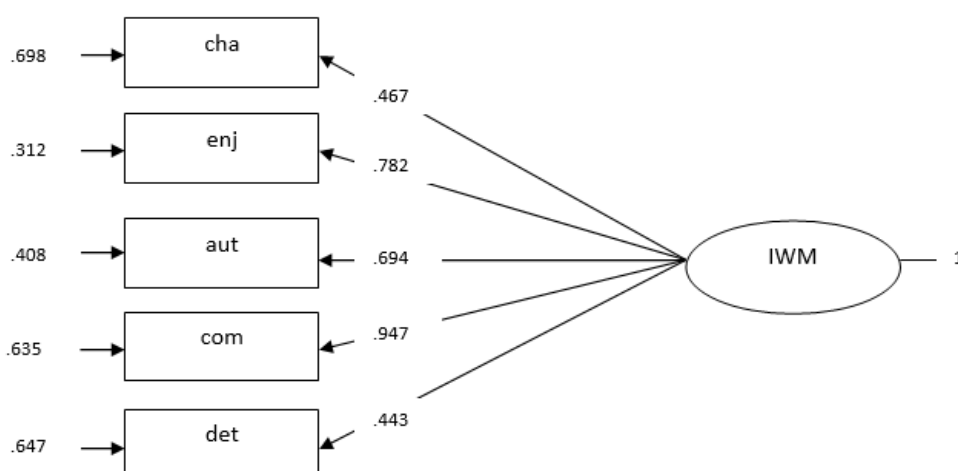
เป็นตัวของตัวเอง องค์ประกอบความต้องการมีความสามารถ และองค์ประกอบความมุ่งมั่น โดยค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดเมื่อคำนวณด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .828 .821 .804 .850 และ .773 ตามลำดับ และค่าความเที่ยงของมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงานทั้งฉบับเท่ากับ .914

4.6 วิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแรงจูงใจภายในในการทำงานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประกอบพบว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในโมเดลแรงจูงใจภายในในการทำงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แรงจูงใจภายในในการทำงาน องค์ประกอบความต้องการสิ่งท้าทาย (cha) ความสนใจเพลิดเพลิน(enj) ความเป็นตัวของตัวเอง (aut) ความต้องการมีความสามารถ (com) และความมุ่งมั่น (det) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($P<.05$) โดยมีขนาดเท่ากับ .467, .782, .694, .947 และ .443 ตามลำดับ ($\beta=.467$, $\beta=.782$, $\beta=.694$, $\beta=.947$, และ $\beta=.443$ ตามลำดับ) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงไว้ในตาราง 4 และ ภาพประกอบ 10

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R ²	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	β			
cha	.343(.072)	.467	4.761	.219	-.038
enj	.409(.046)	.782	8.842	.611	.244
aut	.387(.051)	.694	7.614	.481	.152
com	.494(.043)	.947	0.312	.897	1.458
det	.312 (.077)	.443	4.063	.196	.224
Chi-Square= 1.12 df=3 $p = .773$ RMSEA= .000 GFI = .996 ,AGFI = .978 RMR =.007					



ภาพประกอบ 10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ส่วนที่ 5 มาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 มาตรวัดผลการปฏิบัติงานพัฒนาขึ้นตามนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และค่านิยมหลักของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มาตรวัดมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) คะแนนสูง หมายถึง พนักงานธนาคารมีผลการปฏิบัติงานระดับสูง คะแนนต่ำ หมายถึง พนักงานธนาคารมีผลการปฏิบัติงานระดับต่ำ โดยมาตรวัดประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลลัพธ์ของงาน (Job outcome) จำนวน 20 ข้อ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competency) โดยแบ่งเป็น สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นคง(Firm) สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการสร้างสรรค์งาน(Innovation) สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ(Responsibility) สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นในการให้บริการ(Service)และสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม(Teamwork) ด้านละ 6 ข้อ จำนวน 30 ข้อ รวมจำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ข้อ

ขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 ศึกษา นิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและศึกษาแนวคิดของค่านิยมของธนาคารพาณิชย์เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการแล้วสร้างข้อคำถามที่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ และได้ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ จากนั้นจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและชัดเจนของภาษา จากนั้นจึงปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

5.2 นำมาตรวัดความผลการปฏิบัติงานไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาตัดสินว่าข้อคำถามตรงสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เมื่อค่าดัชนี IOC มากกว่า .5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ซึ่งผลการคำนวณค่าดัชนี IOC พบว่าข้อคำถามผลการปฏิบัติงาน ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก 45 ข้อ โดยข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกประกอบด้วยข้อคำถามในองค์ประกอบผลลัพธ์ของงาน จำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามองค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานจำนวน 1 ข้อ ผู้วิจัยตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ IOC โดยข้อคำถามที่เหลือยังคงครอบคลุมนิยามเชิงปฏิบัติการ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC แสดงไว้ในภาคผนวก ค

5.3 เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงข้อคำถามเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวัดผลการปฏิบัติงานไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานในธนาคารแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่นำไปใช้ในการวิจัยจำนวน 100 คน

5.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ (Corrected item total correlation, CITC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการตัดข้อคำถามคือข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมต่ำกว่า .20 (Everitt & Skrondal, 2010) ผลการคำนวณพบว่าข้อคำถามมาตรวัดผลการปฏิบัติงานองค์ประกอบผลลัพธ์ของงานผ่านการคัดเลือก 15 ข้อ จาก 16 ข้อ (out1-out12, out-14-out16) ข้อคำถามองค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานผ่านการคัดเลือก 26 ข้อ จาก 29 ข้อ โดยข้อที่ไม่ผ่านการคัดเลือกได้แก่ (comp 5, comp11, comp16) และผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบแสดงไว้ในภาคผนวก ง

5.5 ข้อคำถามทุกข้อในมาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของมาตรวัดแต่ละองค์ประกอบ โดยค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดผลการปฏิบัติงานขององค์ประกอบผลลัพธ์ของงาน องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เมื่อคำนวณด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .871 และ .938 ตามลำดับ และค่าความเที่ยงของมาตรวัดผลการปฏิบัติงานทั้งฉบับเท่ากับ .942

5.6 วิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของมาตรวัดผลการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ผลการตรวจสอบความตรงเชิง

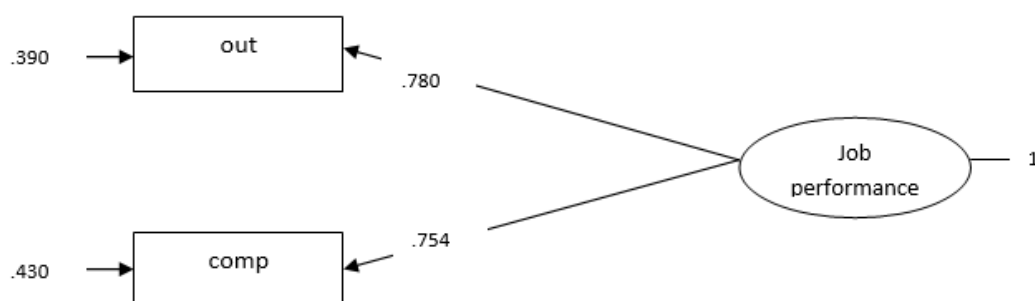
ภาวะสันนิษฐานของตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในโมเดลผลการปฏิบัติงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ผลการปฏิบัติงานองค์ประกอบผลลัพธ์ของงาน (out) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) มีค่าเท่ากับ .780 ($\beta = .780$) และ องค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงาน (comp) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) มีค่าเท่ากับ .754 ($\beta = .754$) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงไว้ในตาราง 5 และ ภาพประกอบ 11

ตาราง 5

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R ²	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	β			
out	.374(.043)	.780	8.704	.608	1.073
firm	.345(.042)	.754	8.232	.569	.989

Chi-Square= 1.16 df=1 p = .281 RMSEA=.000 GFI =.990 ,AGFI = .970 RMR =.007



ภาพประกอบ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน

3. วิธีการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานงานกับผู้บริหารในแต่ละฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งนัด วัน เวลา ที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงมกราคม พ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยขอให้เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการตอบแบบสอบถามช่วยชี้แจงและเก็บข้อมูลให้แทน และอธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่พนักงานเพื่อให้เข้าใจการตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 480 ฉบับ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 400 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามมีความสมบูรณ์และนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 403 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.95%

4. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการฯ (หมายเลขรับรอง SWUEC/E- /259/2558) เพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2558 ถึง มกราคม 2559 โดยผู้วิจัยเพิ่มเอกสารชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยเพื่อผนวกไว้ในแบบสอบถามทุกชุดเพื่ออธิบายถึงสิทธิรวมถึงการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและวิเคราะห์ผลเป็นภาพรวม

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ข้อมูลมีดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสัมประสิทธิ์การกระจาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

4.2.1 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ด้วยโปรแกรม LISREL 8.72 โดยค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐาน ดังนี้

4.2.2.1 ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการทดสอบโมเดลต้องการให้ค่าไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > .05$) เพราะต้องการยืนยันว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกัน ถ้าค่าไค-สแควร์มีค่าสูงมากและมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืน มีค่าความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรืออีกนัยหนึ่งคือโมเดลตามภาวะสันนิษฐานไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องทำการปรับข้อมูลต่อไป จนเมื่อค่าไค-สแควร์มีค่าต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงแสดงว่าโมเดลตามภาวะสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหากปรับแล้วยังพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ให้พิจารณาดัชนีตัวอื่นๆประกอบ เนื่องจากถ้ากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างใหญ่ จะพบว่าค่าไคสแควร์จะมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.2.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ค่าดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี GFI ควรมีค่าสูงกว่า 0.90 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ 2549 น. 214)

4.2.2.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) เมื่อนำค่าดัชนี GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะได้ค่าดัชนี AGFI ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับค่าดัชนี GFI โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แสดงว่าโมเดลตามภาวะสันนิษฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี GFI ควรมีค่าสูงกว่า 0.90 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ 2549 น. 214)

4.2.2.4 ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual : SRMR) แสดงขนาดของส่วนที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี SRMR ควรมีค่าต่ำกว่า 0.05 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ 2549 น. 213)

4.2.2.5 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่า ไค-สแควร์ ว่าโมเดลใดตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริง และเมื่อเพิ่มพารามิเตอร์อิสระแล้วค่าสถิติมีค่าลดลง เนื่องจากค่าสถิติขึ้นอยู่กับประชากรและชั้นของความอิสระ RMSEA จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 โดยถ้าค่าดัชนี RMSEA ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Good Fit) ถ้าอยู่ระหว่าง 0.05 - 0.08 แสดงว่าพอใช้ได้

และถ้าอยู่ระหว่าง 0.08 – 0.10 แสดงว่าไม่ค่อยดี (Mediocre) และถ้ามากกว่า 0.10 แสดงว่าไม่ดีเลย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ 2549 น. 213) สรุปเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาค่าสถิติที่สอดคล้องกับโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 6

ตาราง 6

สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา

ค่าสถิติที่ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา
ค่าไคสแควร์ (Chi-square)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI)	>.90
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI)	>.90
ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual : SRMR)	≤ .05
ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation : RMSEA)	≤ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ ประการที่หนึ่ง เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และประการที่สอง เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 2) ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนและร้อยละ ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานที่สังกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.20 เป็นพนักงานที่มีช่วงอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.71 รองลงมาคืออายุช่วง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.05 ส่วนอายุงานพบว่าตัวอย่างมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.89 และตัวอย่างที่มีอายุงาน 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 25.81 และ 26.30 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.76 และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสาขาในส่วนบริการลูกค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.97 รองลงมาเป็นพนักงานสาขาในส่วนธุรกิจการตลาด คิดเป็นร้อยละ 32.75 ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	108	26.80
หญิง	295	73.20
รวม	403	100
อายุ		
20-25 ปี	55	13.65
26-30 ปี	156	38.71
31-35 ปี	83	20.60
36-40 ปี	109	27.05
รวม	403	100
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	193	47.89
5-10 ปี	104	25.81
10 ปีขึ้นไป	106	26.30
รวม	403	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	265	65.76
ปริญญาโท	138	34.24
รวม	403	100

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายงาน		
สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย		
- ทีมกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย	8	1.99
- ทีมบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย	19	4.71
- สำนักงานธุรกิจ	18	4.47
- สำนักงานเขต	32	7.94
- สาขา (ส่วนบริการลูกค้า)	149	36.97
- สาขา (ส่วนธุรกิจการตลาด)	132	32.75
- สาขา (ส่วนธุรกิจการตลาด)	9	2.23
ธุรกิจขนาดใหญ่	24	5.96
ธุรกิจขนาดกลาง	6	1.49
ธุรกิจภาครัฐ	6	1.49
บริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ		
รวม	403	100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอิสระในการจัดตารางงาน(sch) ความอิสระในการตัดสินใจ(dec) และความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน(met) ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง(eff) ความหวัง(hope) การมองโลกในแง่ดี (op) และการฟื้นฟูพลัง(re) แรงจูงใจภายในในการทำงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย(cha) ความสนใจเพลิดเพลิน (enj) ความเป็นตัวของตัวเอง (aut) ความต้องการมีความสามารถ(com) และความมุ่งมั่น(det) และองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลลัพธ์ของงาน (out) และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (comp)

เมื่อพิจารณาตัวแปรความมีอิสระในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความอิสระในการตัดสินใจ ($M=3.624, SD=.598$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความอิสระในการจัด

ตารางงาน ($M=3.599, SD=.606$) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ขององค์ประกอบความมีอิสระในการจัดตารางงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และความอิสระในการเลือกวิธีการทำงานมีค่าอยู่ระหว่าง 16.323 ถึง 16.833 และเมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลพบว่าการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรความมีอิสระในการทำงานทั้ง 3 องค์ประกอบมีลักษณะเบ้ซ้าย โดยค่าความเบ้ (sk) อยู่ระหว่าง -.335 ถึง -.653 เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าทุกองค์ประกอบมีการแจกแจงในลักษณะสูงกว่าโค้งปกติ โดยค่าความโด่ง (ku) อยู่ระหว่าง .829 ถึง 1.146

เมื่อพิจารณาตัวแปรทุนจิตวิทยาเชิงบวก พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความหวัง ($M=3.884, SD=.581$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การฟื้นฟูพลัง ($M=3.820, SD=.512$) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ขององค์ประกอบการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นฟูพลังมีค่าอยู่ระหว่าง 12.582 ถึง 14.950 และเมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลพบว่าการแจกแจงข้อมูลขององค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวกส่วนใหญ่มีลักษณะเบ้ซ้าย โดยค่าความเบ้ (sk) อยู่ระหว่าง -.251 ถึง -.390 ยกเว้นการฟื้นฟูพลังที่มีลักษณะเบ้ขวาเล็กน้อย ($sk=0.001$) เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าทุกองค์ประกอบมีการแจกแจงในลักษณะสูงกว่าโค้งปกติ โดยค่าความโด่ง (ku) อยู่ระหว่าง .365 ถึง .972

เมื่อพิจารณาตัวแปรแรงจูงใจภายใน พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสนใจผลิตเพลง ($M=4.169, SD=.548$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความต้องการสิ่งท้าทาย ($M=3.700, SD=.696$) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ขององค์ประกอบความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจผลิตเพลง ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และ ความมุ่งมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง 13.175 ถึง 18.820 และเมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลขององค์ประกอบของแรงจูงใจภายในพบว่า มีลักษณะเบ้ซ้ายทั้งหมด โดยค่าความเบ้ (sk) อยู่ระหว่าง -.180 ถึง -.444 เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าข้อมูลขององค์ประกอบของแรงจูงใจภายในส่วนใหญ่มีการแจกแจงในลักษณะสูงกว่าโค้งปกติ โดยค่าความโด่ง (ku) อยู่ระหว่าง .068 ถึง .513 ยกเว้นองค์ประกอบความสนใจผลิตเพลงที่มีการแจกแจงในลักษณะต่ำกว่าโค้งปกติ ($ku = -.370$)

เมื่อพิจารณาตัวแปรผลการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบผลลัพธ์ของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.690 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .509 ($M=3.690, SD=.509$) ส่วนองค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.016 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ .487 ($M=4.016, SD=.487$) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ขององค์ประกอบผลลัพธ์ของงานและสมรรถนะการปฏิบัติงาน

มีค่าเท่ากับ 13.804 และ 12.122 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาการแจกแจงความถี่ของข้อมูลพบว่าการแจกแจงข้อมูลขององค์ประกอบผลลัพธ์ของงานมีลักษณะเบ้ขวาเล็กน้อย ($sk = .095$) ส่วนข้อมูลขององค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานมีลักษณะเบ้ซ้ายเล็กน้อย ($sk = -.072$) เมื่อพิจารณาค่าความโด่งพบว่าข้อมูลของผลลัพธ์ของงานมีลักษณะสูงกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ($ku = .116$) และข้อมูลของสมรรถนะการปฏิบัติงานมีลักษณะโค้งต่ำกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ($ku = -.137$)

ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงโดยใช้การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว (Bivariate relationship) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .294 ถึง .842 โดยพบว่าองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือความอิสระในการตัดสินใจกับความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน ($r = .842$) และองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ความอิสระในการจัดตารางงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ($r = .294$) เมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเห็นได้ว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน .85 จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Kline. 2011) จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้ รายละเอียดผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัยแสดงในตาราง 8

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรวิจัย (n=403)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.sch	1.000	.												
2.dec	.773**	1.000												
3.met	.787**	.842**	1.000											
4.eff	.464**	.464**	.508**	1.000										
5.hope	.508**	.502**	.555**	.748**	1.000									
6.op	.382**	.380**	.400**	.589**	.683**	1.000								
7.re	.425**	.407**	.412**	.646**	.714**	.664**	1.000							
8.cha	.387**	.393**	.396**	.486**	.545**	.354**	.532**	1.000						
9.enj	.387**	.341**	.375**	.518**	.608**	.520**	.515**	.472**	1.000					
10.aut	.385**	.338**	.391**	.416**	.457**	.407**	.363**	.427**	.617**	1.000				
11.com	.433**	.420**	.463**	.508**	.568**	.524**	.473**	.478**	.727**	.692**	1.000			
12.det	.294**	.306**	.327**	.393**	.425**	.327**	.402**	.541**	.364**	.295**	.333**	1.000		
13.out	.457**	.424**	.470**	.629**	.620**	.563**	.619**	.459**	.580**	.468**	.567**	.336**	1.000	
14.comp	.414**	.344**	.393**	.551**	.603**	.604**	.588**	.346**	.631**	.475**	.615**	.299**	.682**	1.000
M	.3.599	.3.624	3.615	3.845	3.884	3.874	3.820	3.700	4.169	3.981	4.107	3.777	3.690	4.087
SD	.606	.598	.590	.507	.581	.487	.512	.696	.548	.562	.541	.664	.509	.612
SK	-.335	-.653	-.552	-.251	-.331	-.390	.001	-.444	-.180	-.198	-.302	-.347	.095	-.072
KU	.829	1.044	1.146	.972	.365	.664	.380	.344	-.370	.319	.513	.068	.116	-.137
CV (%)	16.833	16.491	16.323	13.189	14.950	12.582	13.405	18.820	13.145	14.120	13.175	17.576	13.804	12.122

หมายเหตุ sch=ความอิสระในการจัดตารางงาน dec=ความอิสระในการตัดสินใจ met=ความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน eff=การรับรู้ความสามารถของตนเอง hope=ความหวัง op=การมองโลกในแง่ดี re= การฟื้นพลัง cha=ความต้องการสิ่งท้าทาย enj=ความสนใจเพลิดเพลิน aut=ความเป็นตัวของตนเอง com=ความต้องการมีความสามารถ det=ความมุ่งมั่น out=ผลลัพธ์ของงาน comp=สมรรถนะในการปฏิบัติงาน; **P< .01;

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.1 การตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของความร่วมมือในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของความร่วมมือในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านด้วยวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัยเป็นอันดับแรก และเมื่อพบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางทฤษฎีและการอภิปรายผลประกอบกับการรายงานค่าดัชนีการปรับแก้ (Modification index) และดำเนินการปรับเส้นทางอิทธิพลเฉพาะส่วนที่เป็นการผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และประมาณค่าขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปร

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของความร่วมมือในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า Chi-square มีค่าเท่ากับ 58.847 ที่องศาอิสระเท่ากับ 48 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .136 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .980 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .955 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .011 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือมาตรฐาน (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .024 **ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1**

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีความเที่ยงอยู่ระหว่าง .205 ถึง .933 โดยตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงสูงสุด คือ ความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .933 รองลงมาคือตัวแปรความหวังมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .838 ส่วนตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงต่ำสุด คือความมุ่งมั่นมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .205 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้าง พบว่ามีค่าเท่ากับ .866 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลอธิบายความ

แปรปรวนของผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 86.66 ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 9 และภาพประกอบ 12

3.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล

1. อิทธิพลของความอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อแรงงูใจภายในในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อแรงงูใจภายในในการทำงาน พบว่า ความอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรง (Direct effect) และอิทธิพลรวม (Total effect) ต่อแรงงูใจภายในในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($\beta = .208$ และ $\beta = .647$, $p < .001$ ทั้งสองกรณี, ตามลำดับ) โดยความอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของแรงงูใจภายในในการทำงานได้ร้อยละ 62.30

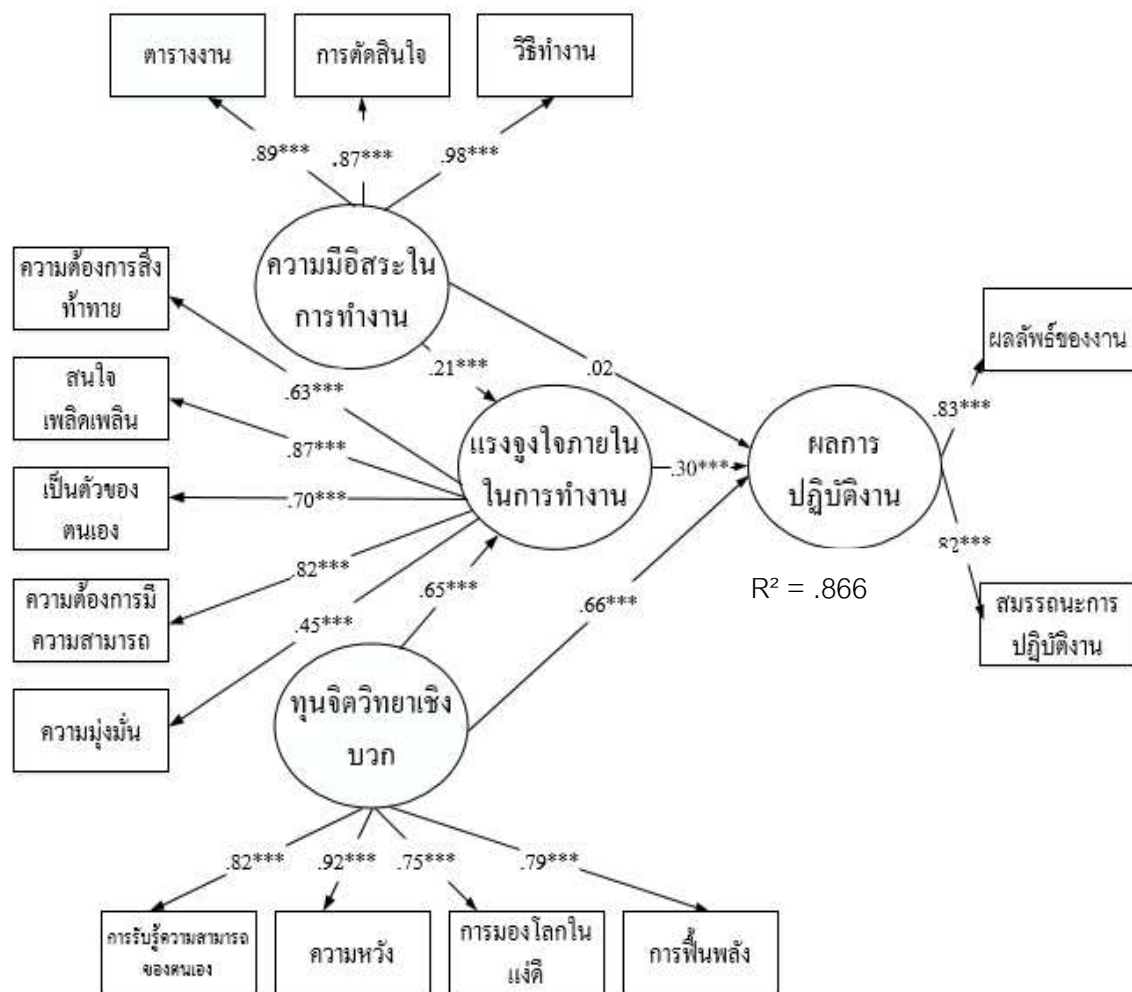
2. อิทธิพลของความอิสระในการทำงาน ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และแรงงูใจภายในในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความอิสระในการทำงาน ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และแรงงูใจภายในในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรง (Direct effect) จากแรงงูใจภายในในการทำงาน ($\beta = .301$, $p < .001$) และทุนจิตวิทยาเชิงบวก ($\beta = .663$, $p < .001$) แต่ไม่พบอิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) ต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน พบว่า ควมมีอิสระในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = .063$, $p < .05$ และ $\beta = .195$, $p < .001$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (Total effect) พบว่า ควมมีอิสระในการทำงาน ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และแรงงูใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($\beta = .086$, $\beta = .858$ และ $\beta = .301$, $p < .001$ ทุกกรณี, ตามลำดับ) โดยตัวแปรเชิงสาเหตุดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 86.60 ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 9 และภาพประกอบ 12

ตาราง 9

ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม ($n=403$)

ตัวแปร สาเหตุ	สถิติ	ตัวแปรผล						
		แรงจูงใจภายในในการทำงาน (IWM)			ผลการปฏิบัติงาน(JP)			
		DE	IE	TE	DE	IE	TE	
ความอิสระ ในการ ทำงาน	b	.208***	-	.208***	.023	.063*	.086**	
	SE	.057	-	.057	<-- >	.025	.025	
	t	3.661	-	3.661	<-- >	2.514	3.457	
	β	.208***	-	.208***	.023	.063*	.086**	
ทุนจิตวิทยา เชิงบวก	b	.647***	-	.647***	.663***	.195***	.858***	
	SE	.073	-	.073	.081	.050	.056	
	t	8.841	-	8.841	8.191	3.929	15.253	
	β	.647***	-	.647***	.663***	.195***	.858***	
แรงจูงใจ ภายในใน การทำงาน	b	-	-	-	.301***	-	.301***	
	SE	-	-	-	.081	-	.081	
	t	-	-	-	3.718	-	3.718	
	β	-	-	-	.301***	-	.301***	
R^2		.623			.866			
Chi-Square= 58.847 df= 48 p= .136 RMSEA= .024 GFI = .980 , AGFI = .955 RMR =.011								
ตัวแปร	SCH	DEC	MET	EFF	HOPE	OP	RE	
ความเที่ยง	.796	.758	.933	.672	.838	.557	.621	
ตัวแปร	CHA	ENJ	AUT	COM	DET	OUT	COMP	
ความเที่ยง	.402	.762	.486	.671	.205	.696	.672	
เมทริกซ์สหสัมพันธ์		JOB AUT		PSYCAP		IWM		JP
JOB AUT		1.000						
PSYCAP		.601		1.000				
IWM		.596		.772		1.000		
JP		.601		.901		.827		1.000



Chi-Square= 58.847 $df=48$ $p = .136$ RMSEA= .024 GFI = .980 , AGFI = .955 RMR = .011

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ภาพประกอบ 12 โมเดลอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

การวิจัยนี้ศึกษาตัวอย่างที่เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจาก 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจขนาดกลาง สายงานธุรกิจภาครัฐ และสายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ ที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่ม (Proportional stratified random sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งชั้นภูมิตามประเภทสายงาน การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair และคณะ (1988 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ที่เสนอว่าขนาดตัวอย่างจะต้องมีอย่างน้อย 5-20 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าทั้งหมด 35 ค่า ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจึงอยู่ระหว่าง 175-700 คน โดย Boomsma (1983 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ระบุว่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมควรเป็น 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็น 400 คน แต่ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 20 เพื่อชดเชยกรณีไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ตัวอย่างในการวิจัยนี้จึงเท่ากับ 480 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 มาตรการวัดความมีอิสระในการทำงาน ส่วนที่ 3 มาตรการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก ส่วนที่ 4 มาตรการวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน และส่วนที่ 5 มาตรการวัดผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของมาตรการวัดความมีอิสระในการทำงาน มาตรการวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก มาตรการวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน และมาตรการวัดผลการปฏิบัติงานพบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ .943 .912 .914 และ .942 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์เชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของโมเดลการวัดความมีอิสระในการทำงาน โมเดลการวัดทุน

จิตวิทยาเชิงบวก โมเดลการวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน และโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน พบว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกโมเดล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการฯ (หมายเลขรับรอง SWUEC/E-/259/2558) เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคาร หลังจากนั้นจึงประสานงานกับผู้บริหารในแต่ละฝ่ายงานของธนาคารพาณิชย์เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม 2558 ถึง เดือนมกราคม 2559 โดยผู้วิจัยจะขอให้เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการตอบแบบสอบถามช่วยชี้แจงและเก็บข้อมูลให้แทน รวมถึงอธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่พนักงานเพื่อให้เข้าใจการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 480 ฉบับได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 403 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.95

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านตามหลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล 8.72

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 โมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi

square = 58.847, $df=48$, $p=.136$, $GFI=.980$, $AGFI=.955$, $RMR=.011$, และ $RMSEA=.024$) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = .858$, $p < .001$) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน พบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน ($\beta = .208$, $p < .001$) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 5 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน พบว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน ($\beta = .647$, $p < .001$) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานข้อที่ 6 แรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของแรงจูงใจภายในในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = .301$, $p < .001$) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6

สมมติฐานข้อที่ 7 ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน พบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน ($\beta = .063, p < .05$) ผลการทดสอบ **สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 7**

สมมติฐานข้อที่ 8 ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน พบว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน ($\beta = .195, p < .001$) ผลการทดสอบ **สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 8**

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 1.) ผลการวิเคราะห์ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 2.) ผลการวิเคราะห์ที่ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่าโมเดลอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาโมเดลตามแนวคิดแรงจูงใจภายในของ Gagné และ Deci (2005) ซึ่งเสนอความเชื่อมโยงของปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environmental factors) และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ที่เป็นสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นอิสระ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานนี้ก็ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หลายประการ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย นอกจากนี้ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยต่างๆ แสดงให้เห็นว่าความมีอิสระในการทำงาน (Joo et al., 2010; Galletta et al., 2011) และทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Siu et al., 2013) เป็นตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในในการ

ทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคคล เมื่อผู้วิจัยพัฒนาโมเดลตามแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยต่างๆ ข้างต้นและตรวจสอบความตรงของโมเดลจึงพบว่าโมเดลอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นสนับสนุนแนวคิดของ Gagné และ Deci (2005) ซึ่งทำให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ควมมีอิสระในการทำงาน และปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ ทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่เป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายในในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากเมื่อบุคคลมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็จะรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีความหวังที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุผล และค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงการมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับผลลัพธ์ในการทำงานที่เกิดขึ้นและยังสามารถฟื้นฟูพลังให้สามารถกลับคืนมาได้แม้ต้องเผชิญช่วงเวลาที่ยากลำบาก ดังนั้นพนักงานที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงจึงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งสู่เป้าหมายให้ประสบความสำเร็จและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ในที่สุด ทุนจิตวิทยาเชิงบวกจึงมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง เช่น งานวิจัยของ Luthans และคณะ(2010) ซึ่งศึกษาผลของโปรแกรมทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการในธุรกิจบริการจำนวน 80 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีผลการปฏิบัติงานจากการประเมินตนเองสูงขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abbas และ Raja (2015) ซึ่งศึกษาถึงอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงการสร้างสรรค์กับกลุ่มพนักงานในประเทศปากีสถาน จำนวน 237 คน พบว่าทุนจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาที่เป็นการวิเคราะห์ห่อหุ้มของ Avey และคณะ (2011) ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า ในงานวิจัยเกี่ยวกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกในประเทศไทยของสิริพร วงษ์โพน (2554) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์จำนวน 360 คน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง และการฟื้นฟูพลังตามลำดับ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน Gagne และ Deci (2005) เสนอว่าความต้องการอิสระเป็นพื้นฐานในการเกิดแรงจูงใจภายในในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการกระทำและขับเคลื่อนการกระทำจากความสนใจและความชอบที่มีต่อเนื้องาน (Deci, Connell, & Ryan, 1989) นอกจากนี้ ทฤษฎีคุณลักษณะของงานอธิบายว่าความมีอิสระในการทำงานจะก่อให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยาที่เอื้อต่อสภาวะทางบวกหลายประการ เช่น แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Pierce, Jussila, & Cummings, 2009) ดังนั้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณลักษณะงานของตนเองให้ความอิสระในการทำงานจึงส่งผลต่อการเกิดแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงานด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องการศึกษาของ Galletta และคณะ (2011) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความมีอิสระในการทำงาน แรงจูงใจภายในในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกและ ความตั้งใจลาออกในกลุ่มพยาบาลจำนวน 442 คน ในประเทศอิตาลี ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่าความมีอิสระในการทำงานส่งผลแรงจูงใจภายในในการทำงานและส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานและความตั้งใจลาออก

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน โมเดลแรงจูงใจภายในของ Gagné และ Deci (2005) เสนอว่าปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในในการทำงาน ทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลประการหนึ่งที่อยู่ในลักษณะของทรัพยากรเชิงบวกของบุคคลในการผลักดันสู่เป้าหมายและความสำเร็จ (Sweetman & Luthans, 2010) ดังนั้นเมื่อบุคคลมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็น่าจะส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคลด้วย และแม้ผู้วิจัยจะยังไม่พบการศึกษาอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อแรงจูงใจภายในในบริบทของการทำงาน แต่ผู้วิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งเป็นองค์ประกอบของทุนจิตวิทยาเชิงบวกนั้นมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในบริบทการทำงาน จากการศึกษาระยะยาวของ Jordaan (2014) ซึ่งศึกษาผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มประกอบธุรกิจในประเทศแอฟริกาใต้ ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้การศึกษาของไพรวรรณ รัตนพันธ์ (2557) ซึ่งศึกษาครูในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 526 คน ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ทั้งนี้ในบริบทของการศึกษาจากการศึกษาของ Siu และคณะ (2013) ซึ่งศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในการเรียนหนังสือผ่านแรงจูงใจภายในของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 182 คน ในประเทศจีน พบว่า

ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจภายใน ข้อค้นพบนี้จึงน่าจะช่วยให้อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็难怪จะทำให้เกิดแรงจูงใจภายในในการทำงานได้เช่นกัน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีอัตลัษิตอธิบายว่าแรงจูงใจภายในกระตุ้นทิศทาง ระดับความเข้มข้น และความคงทนของพฤติกรรมของบุคคล (Kanfer et al., 2008) โดยสามารถอธิบายได้สามประการดังนี้ ประการแรก ในแง่ของทิศทางของพฤติกรรม เมื่อบุคคลพบว่าลักษณะงานที่ทำความน่าสนใจด้วยตัวของมันเอง พวกเขาจะรู้สึกอยากมีส่วนร่วมในการทำงานนั้น (Patall, Cooper, & Robinson, 2008) ประการที่สอง ในแง่ของระดับความเข้มข้นของพฤติกรรม ทฤษฎีอัตลัษิตอธิบายว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะเพิ่มระดับความเข้มข้นหรือความอุตสาหะในการกระบวนการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น ความสนใจในการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และการพัฒนาทักษะ โดยการศึกษาพบว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความอุตสาหะของพยาบาลในสถานการณ์ที่ซับซ้อน (Simons, Dewitte, & Lens, 2004 อ้างถึงใน Cerasoli et al., 2014) ประการสุดท้าย ในแง่ของความคงทนของพฤติกรรม แรงจูงใจภายในในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านความคงทนของพฤติกรรม เมื่อบุคคลพบว่าลักษณะงานมีความน่าสนใจหรือสนุกสนาน พวกเขาก็จะปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานานและคงทนมากขึ้น (Deci, 1972) ยกตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะมีแนวโน้มทำงานนานขึ้นและมีความประสบความสำเร็จในการเรียน (Gottfried, 1985) มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Grants, 2008) เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น นอกจากนี้ การศึกษาของ Chowdhury (2007) ซึ่งศึกษาผลของแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานขายจำนวน 105 คน พบว่า แรงจูงใจสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Karatepe และ Tekinkus (2006) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจภายในในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับลูกค้าในประเทศตุรกี จำนวน 363 คน พบว่า แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การวิเคราะห์ห่อภิมานงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและผลลัพธ์ของพฤติกรรมในกลุ่มของโรงเรียน การทำงาน และการกีฬาของ Cerasoli, Nicklin และ Ford (2014) พบว่าแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง จึงน่าจะช่วยให้อธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจภายในแล้วก็จะส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์ในการทำกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งผลลัพธ์ของการทำงานหรือผลการปฏิบัติงานของตนเองด้วย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน ทฤษฎีคุณลักษณะของงานอธิบายว่าความมีอิสระในการทำงานจะก่อให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยาที่เชื่อมต่อกับสภาวะทางบวกหลายประการ เช่น แรงจูงใจภายในในการทำงาน (Pierce, Jussila, & Cummings, 2009) เมื่อบุคคลประเมินว่าลักษณะงานของตนให้อิสระในการทำงานก็จะส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจภายในในการทำงานนี้จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล เนื่องจากบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะเกิดการกระทำและขับเคลื่อนการกระทำจากความสนใจและความชอบที่มีต่อเนื้องาน (Deci, Connell, & Ryan, 1989) จึงน่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของตนเอง ความมีอิสระในการทำงานจึงมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Langfred และ Moyer (2004) ซึ่งเสนอว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความมีอิสระในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Joo และคณะ (2010) ซึ่งศึกษาถึงแรงจูงใจภายในในฐานะตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองและความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในพนักงานบริษัทชั้นนำของประเทศเกาหลีจำนวน 283 คน ผลการศึกษพบว่าแรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน โมเดลแรงจูงใจภายในของ Gagné และ Deci (2005) เสนอว่าปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในในการทำงาน ทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลประการหนึ่งที่อยู่ในลักษณะของทรัพยากรเชิงบวกของบุคคลในการผลักดันสู่เป้าหมายและความสำเร็จ (Sweetman & Luthans, 2010) เมื่อบุคคลมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็น่าจะส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคลด้วย และเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจภายในในการทำงานก็ย่อมจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของตนเอง เนื่องจากบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะเกิดการกระทำและขับเคลื่อนการกระทำจากความสนใจและความชอบที่มีต่อเนื้องาน (Deci, Connell, & Ryan, 1989) ซึ่งย่อมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทุนจิตวิทยาเชิงบวกจึงมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจภายในในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Joo และคณะ (2010) ซึ่งศึกษาถึงแรงจูงใจภายในในฐานะตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองและความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในพนักงานบริษัทชั้นนำของประเทศเกาหลีจำนวน 283 คน ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วนใน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลิกภาพแบบประเมินตนเองประกอบด้วย การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงในอารมณ์ของตนเอง (Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1988) ซึ่งถือว่าม็องค์ประกอบคล้ายคลึงกับทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก (Joo et al., 2010)

ผลการวิเคราะห์ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความมีอิสระในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยดังกล่าวจึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2 แม้ว่าการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Saragih, 2012) แต่จากงานวิจัยของ Spector (1986 อ้างถึงใน Joo et al. 2010) พบว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวยังไม่สูงมากนัก ($r=.26$) นอกจากนี้ การวิเคราะห์ห่อถักงานวิจัยของ Humphrey และคณะ (2007) พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ ($p=.17$ สำหรับผลการปฏิบัติงานเชิงวัตถุประสงค์ และ $p=.23$ สำหรับผลการปฏิบัติงานเชิงอัตวิสัย) นอกจากนี้ Langfred และ Moya (2004) เสนอว่า ในทางปฏิบัติที่อิทธิพลทางบวกของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเข้าใจยากมากกว่าทางทฤษฎี และงานวิจัยบางเรื่องยังพบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่มากกว่าผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งจะมุ่งความสนใจไปยังงานที่ได้กำหนดไว้เฉพาะอย่าง (Gellatly & Irving, 2001) จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พบอิทธิพลทางตรงของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ อายุของกลุ่มตัวอย่างก็อาจจะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากการศึกษาของ Ng และ Feldman (2015) ซึ่งวิเคราะห์ห่อถักงานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการทำงาน พบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานค่อนข้างมากในกลุ่มของพนักงานที่มีอายุมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีอายุไม่มากนัก โดยมีอายุระหว่าง 26-30 ปีจึงอาจจะ เป็นสาเหตุที่ทำให้ความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานไม่มากเพียงพอที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตามถือว่าผลวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของงาน Hackman และ Oldham (1976) เสนอว่าความมีอิสระในการทำงานจะนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยาของประสบการณ์

การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงานซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานและแรงจูงใจภายในในการทำงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงช่วยขยายความเข้าใจถึงอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานจะส่งอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านอิทธิพลของแรงจูงใจภายในในการทำงาน แทนที่จะส่งอิทธิพลทางตรงไปที่ผลการปฏิบัติงาน จึงอาจสรุปได้ว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลแบบสมบูรณ์(Fully mediation) ของอิทธิพลควมมีอิสระในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะในการวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย และ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1. หัวหน้างานควรให้ความสนใจในการสร้างแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงาน ประการแรก หัวหน้างานสามารถพัฒนาแรงจูงใจภายในในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ผ่านการสนับสนุนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายในในการทำงานมากกว่างานที่มีความง่าย และมีกฎระเบียบมากเกินไป โดยเฉพาะควมอิสระในการเลือกวิธีทำงานซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างสูง (.97) ในภาพรวมขององค์การบริหารทรัพยากรของบุคคลสามารถสนับสนุนหัวหน้างานได้โดยการช่วยหาแนวทางในการออกแบบงานที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละฝ่ายงานโดยมีพื้นฐานการเสริมสร้างแรงจูงใจภายในในการทำงาน เช่น ให้ความสำคัญ มีความท้าทาย น่าสนใจเพิ่มขึ้น

2. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลควรสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในเชิงแข่งขันต่อองค์การ ทั้งนี้องค์การอาจนำมาตรวจวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่พัฒนาขึ้นมาประยุกต์ใช้กับเครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบันได้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เนื่องจากทุนจิตวิทยาเชิงบวกสามารถส่งเสริมและพัฒนาได้ ดังนั้นองค์การควรจะให้ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมจัดหลักสูตรฝึกอบรมทุนจิตวิทยาเชิงบวก โดยฝึกอบรมทั้ง 4 องค์ประกอบเช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นฟูพลัง ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4

ด้านนี้จะช่วยประสานเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ในช่วงระยะเริ่มต้นอาจจะให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกให้กับหัวหน้างานก่อน เนื่องจากมีงานวิจัยที่พบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกนั้นสามารถถ่ายทอดจากหัวหน้างานไปยังลูกน้องได้ ดังนั้นหากหัวหน้างานมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่สูงแล้ว ก็น่าจะส่งเสริมทุนจิตวิทยาเชิงบวกของลูกน้องได้ผ่านการสอนงานหรือการแสดงเป็นแบบอย่าง เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาประเด็นนี้อีกครั้งโดยเป็นการศึกษาระยะยาวหรือการศึกษาเชิงทดลองเพื่อทำให้อธิบายความเป็นสาเหตุและผลลัพธ์ได้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ Luthans และคณะ (2007) เสนอว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีคุณลักษณะเป็นสภาวะ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงยากเหมือนบุคลิกภาพจึงสามารถส่งเสริมพัฒนาได้จากตัวบุคคลเองและสภาพแวดล้อม อีกทั้งงานวิจัยหลายเรื่องพบว่าการส่งเสริมทุนจิตวิทยาเชิงบวกสามารถส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) โปรแกรมส่งเสริมทุนจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกและผลการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในบริษัทองค์กร

2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกตัวแปรความมีอิสระในการทำงานซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของคุณลักษณะของงานมาเป็นตัวแปรสาเหตุ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะนำองค์ประกอบอื่นๆ ของคุณลักษณะของงานมาร่วมศึกษาด้วย เช่น ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) เพื่อทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ในส่วนของมาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ใช้ใช้ในการศึกษานี้เป็นมาตรวัดแบบอ้างอิงตนเอง (เชิงอัตวิสัย) ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไปควรที่จะเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ข้อมูลจากการประเมินตนเอง การประเมินของผู้บังคับบัญชา หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา

เอกสารอ้างอิง



เอกสารอ้างอิง

- ชูชัย สมितिไกร. (2554). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานนโยบายการเงิน ฉบับ เดือนมีนาคม 2558. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2558/n1558t.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2557. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2558/n0958t.pdf>
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิשראל : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภชนก สุขประเสริฐ. (2553). ประสบการณ์ภัยพิบัติสึนามิและการฟื้นฟูพลังของวัยรุ่นที่ได้รับผลกระทบภัยพิบัติสึนามิ พ.ศ. 2547 : การศึกษาแบบผสมวิธี (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นรุตม์ พรประสิทธิ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรจน์ รัตนพันธ์. (2557). โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนความรู้ของครู: การวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยน (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวดี ทองเที่ยง. (2548). การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานของ หัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์ (ปริญญาโทดุขฎิบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิญญู แดงสนิท. (2557). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิญญู วณโณ. (2557). ทุนจิตวิทยาเชิงบวกในการทำงานกลุ่มของนิสิตนักศึกษา: การวิจัยและพัฒนาโมเดลการวัดและโปรแกรมเสริมสร้าง (วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมพร อินทร์แก้ว และคณะ. (2552). *เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี RQ resilience quotient*. นนทบุรี: สำนักสุขภาพจิตสังคม กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- สิริพร วงษ์โทน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง* (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจินดา ประเสริฐ. (2554). *ผลของการพัฒนาแรงจูงใจภายในในการเรียนรู้และความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม* (ปริญญานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ. (2549). *แบบจำลองโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL PRELIS และSIMPLIS (เทคนิคการวิเคราะห์ปริมาณที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน)*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุดารัตน์ เหลาฉลาด. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยสภาพแวดล้อมในงาน กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หฤทัยทิพย์ ตันตนาเทศ, สุชีรา ภัทราวุฒวรรตน์, และวิชัย มนัสศิริวิทยา. (2557). การพัฒนาแบบประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาในคนไทยวัยทำงาน. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 59(1), 73-83.
- อรพินท์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). *การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน*. สืบค้นจาก <http://bsris.swu.ac.th/upload/70.pdf>
- อรพินท์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ. (2543). *การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแรงจูงใจภายใน: ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายใน*. สืบค้นจาก <http://bsris.swu.ac.th/upload/76.pdf>
- อัฉนา เตมีย์. (2554). *การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- Abbas, M., & Raja, U. (2015). Impact of psychological capital on innovative performance and job stress. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 32(2), 128-138.
- Allen, T. D., Barnard, S., Rush, M. C., & Russell, J. E. (2000). Ratings of organizational citizenship behavior: Does the source make a difference. *Human Resource Management Review*, 10(1), 97-114.
- Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 10(1), 123-167.
- Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A., & Tighe, E. M. (1994). The Work Preference Inventory: assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(5), 950.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Baard, P. P., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). Intrinsic Need Satisfaction: A Motivational Basis of Performance and Well-Being in Two Work Settings¹. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(10), 2045-2068.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269.
- Bakker, A. B., & Geurts, S. A. (2004). Toward a dual-process model of work-home interference. *Work and Occupations*, 31(3), 345-366.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology, 88*(1), 87.
- Baum, J. R., & Locke, E. A. (2004). The relationship of entrepreneurial traits, skill, and motivation to subsequent venture growth. *Journal of Applied Psychology, 89*(4), 587
- Bernardin, H. J., & Beatty, R. W. (1984). *Performance appraisal: Assessing human behavior at work*. Boston: Kent.
- Bono, J. E., & Colbert, A. E. (2005). Understanding responses to multi-source feedback: the role of core self-evaluations. *Personnel Psychology, 58*(1), 171-203.
- Bono, J. E., & Judge, T. A. (2003). Core self-evaluations: A review of the trait and its role in job satisfaction and job performance. *European Journal of Personality, 17*(S1), S5-S18.
- Borman, W. C., & Brush, D. H. (1993). More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements. *Human Performance, 6*(1), 1-21.
- Breaugh, J. A. (1985). The measurement of work autonomy. *Human Relations, 38*(6), 551-570.
- Breaugh, J. A. (1989). The work autonomy scales: Additional validity evidence. *Human Relations, 42*(11), 1033-1056.
- Briveman, H. (1974) *Labor and monopoly Capital*, U.S.A. Monthly Review Press.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. and Sager, C. E. (1993) 'A theory of performance', in C. W. Schmitt and W. C. A. Borman (eds), *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass, pp. 35-70.
- Cascio, W. F. (1998). *Applied psychology in human resource management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Cerasoli, C. P., Nicklin, J. M., & Ford, M. T. (2014). Intrinsic motivation and extrinsic incentives jointly predict performance: A 40-year meta-analysis. *Psychological Bulletin, 140*(4), 980.

- Chowdhury, M. S. (2007). Enhancing motivation and work performance of the salespeople: the impact of supervisors' behavior. *African Journal of Business Management*, 1(9), 238-243.
- Collins, C. J., Ericksen, J., & Allen, M. (2005). *Employee outcomes: human resource management practices and firm performance in small businesses*. CAHRS Working Paper Series, 485.
- Cooperrider, D. L., & Sekerka, L. E. (2006). *Toward a theory of positive organizational change*. *Organization Development: A Jossey-Bass reader*, 223-238.
- De Jonge, J. (1995). *Job Autonomy, Well-being, and Health: A study among Dutch health care workers*, PhD thesis, Datawyse, Maastricht.
- Deci, E. L. (1972). The effects of contingent and non contingent rewards and controls on intrinsic motivation. *Organizational Behavior and Human Performance*, 8(2), 217-229.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1975). *Intrinsic motivation*. New York: Plenum.
- Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), 627.
- Deci, E. L., Nezlek, J., & Sheinman, L. (1981). Characteristics of the rewarder and intrinsic motivation of the rewardee. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 1-10.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19(2), 109-134.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 49(3), 182.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 580.

- Drnovšek, M., Patel, P. C., & Cardon, M. S. (2012). Entrepreneur's Psychological Capital and venture growth: testing the goal mediated relationships. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 32(6), 4.
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2011). Intrinsic motivation as a moderator on the relationship between perceived job autonomy and work performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(3), 367-387.
- Everitt, B. S., & Skrondal, A. (Eds.). (2010) *The Cambridge dictionary of statistics (4th ed.)*. Cambridge, England: Cambridge University Press, Cambridge.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40(2), 287-322.
- Gagne, M. (2003). Autonomy support and need satisfaction in the motivation and well-being of gymnasts. *Journal of Applied Sport Psychology*, 15(4), 372-390.
- Gagné, M., Boies, K., Koestner, R., & Martens, M. (2004). *How work motivation is related to organizational commitment: a series of organizational studies*. Unpublished manuscript, Montreal, Concordia University.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- Gagné, M., Senecal, C. B., & Koestner, R. (1997). Proximal Job Characteristics, Feelings of Empowerment, and Intrinsic Motivation: A Multidimensional Model¹. *Journal of Applied Social Psychology*, 27(14), 1222-1240.
- Gellatly, I. R., & Irving, P. G. (2001). Personality, autonomy, and contextual performance of managers. *Human Performance*, 14(3), 231-245.
- Galletta, M., Portoghese, I., & Battistelli, A. (2011). Intrinsic motivation, job autonomy and turnover intention in the Italian healthcare: The mediating role of affective commitment. *Journal of Management Research*, 3(2), 1-19.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2004). *Managing human resources (4th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

- Gottfried, A. E. (1985). Academic intrinsic motivation in elementary and junior high school students. *Journal of Educational Psychology*, 77, 631–645.
- Grant, A. M. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 48.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Griffin, R. W. (1991). Research notes. Effects of work redesign on employee perceptions, attitudes, and behaviors: A long-term investigation. *Academy of Management Journal*, 34(2), 425-435.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250–279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hadi, R., & Adil, A. (2010). Job characteristics as predictors of work motivation and job satisfaction of bank employees. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 294-299.
- Harland, L., Harrison, W., Jones, J. R., & Reiter-Palmon, R. (2005). Leadership behaviors and subordinate resilience. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(2), 2-14.
- Harris, C. (2012). *Relationship between psychological capital, work engagement and organizational citizenship behavior in south African automotive dealership*. Unpublished doctoral dissertation, Nelson Mandela Metropolitan University, South Africa.
- Hui, Q., Cao, X., Lou, L., & He, H. (2014). Empirical Research on the Influence of Organizational Support on Psychological Capital. *American Journal of Industrial and Business Management*, 4(04), 182-189.

- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1356.
- Hunter, B., (2006). The importance of reciprocity in relationships between community-based midwives and mothers. *Midwifery* 22 (4), 308–322
- Isenberg, D. J. (1986). Thinking and managing: A verbal protocol analysis of managerial problem solving. *Academy of Management Journal*, 29(4), 775-788.
- Janssen, P. P., De Jonge, J., & Bakker, A. B. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: a study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29(6), 1360-1369.
- Joo, B. K. B., Jeung, C. W., & Yoon, H. J. (2010). Investigating the influences of core self-evaluations, job autonomy, and intrinsic motivation on in-role job performance. *Human Resource Development Quarterly*, 21(4), 353-371.
- Jordaan, A. J. (2014). *Entrepreneurial self-efficacy, intrinsic motivation, and entrepreneurial intention as antecedents of nascent necessity-entrepreneur business start-up behaviour in South Africa: a longitudinal study*(Doctor dissertation). Retrieved April, 24, from <https://digital.library.adelaide.edu.au/dspace/bitstream/2440/85203/8/02whole.pdf>
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnel Psychology*, 56(2), 303-331.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17.
- Kanfer, R. (1999). *Measuring health worker motivation in developing countries*. *Partnerships for Health Reform Project*, Major Applied Research Working Paper, Bethesda.

- Kanfer, R., Chen, G., & Pritchard, R. D. (Eds.) (2008). *Work motivation: Past, present, and future*. New York: Taylor and Francis Group.
- Karatepe, O. M. & Tekinkus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173 – 193.
- Kim, S., O'Neill, J. W., & Cho, H. M. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 530-537.
- Kline, RB. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. 3rd ed. New York: The Guilford Press.
- Lance, C. E., LaPointe, J. A., & Stewart, A. M. (1994). A test of the context dependency of three causal models of halo rater error. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 332.
- Langfred, C. W., & Moye, N. A. (2004). Effects of task autonomy on performance: an extended model considering motivational, informational, and structural mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 934.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). New directions in goal-setting theory. *Current Directions in Psychological Science*, 15(5), 265-268.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393.

- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Mersman, J. L., & Donaldson, S. I. (2000). Factors affecting the convergence of self-peer ratings on contextual and task performance. *Human Performance*, 13(3), 299-322.
- Mitchell, T. R., Hopper, H., Daniels, D., George-Falvy, J., & James, L. R. (1994). Predicting self-efficacy and performance during skill acquisition. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 506.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321.
- Motowidlo, S. J., & Schmit, M. J. (1999). Performance assessment in unique jobs. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance* (pp. 56-86). San Francisco: Jossey-Bass.
- Mount, M. K. (1984). Psychometric properties of subordinate ratings of managerial performance. *Personnel Psychology*, 37(4), 687-702.
- Mullins, J. L. (1999). *Management and organizational behavior*. London: Pitman.
- Naqvi, S. R., Ishtiaq, M., Kanwal, N., & Ali, M. (2013). Impact of Job Autonomy on Organizational Commitment and Job Satisfaction: The Moderating Role of Organizational Culture in Fast Food Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 8(17), p92.
- Nelson D, Cooper CL.(2007). *Positive organizational behavior: Accentuating the positive at work*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2015). The moderating effects of age in the relationships of job autonomy to work outcomes. *Work, Aging and Retirement*, 1(1), 64-78.

- Ng, T. W., Sorensen, K. L., & Eby, L. T. (2006). Locus of control at work: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 27(8), 1057-1087.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Pigeon, N. G. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
- Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*, 39(3), 607-634.
- Ohja, H., & Pramanick, M. (2009). Effects of age on intensity and priority of life needs. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(1), 131-136.
- Paramitha, A., & Indarti, N. (2014). Impact of the Environment Support on Creativity: Assessing the Mediating Role of Intrinsic Motivation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115, 102-114.
- Parker, S. K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 835-852.
- Patall, E. A., Cooper, H., & Robinson, J. C. (2008). The effects of choice on intrinsic motivation and related outcomes: A meta-analysis of research findings. *Psychological Bulletin*, 134(2), 270-300.
- Piccolo, R. F., & Colquitt, J. A. (2006). Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics. *Academy of Management Journal*, 49(2), 327-340.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of Management*, 30(5), 591-622.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

- Rahman, H. (2014). Training and Job Satisfaction for Organizational Effectiveness: A Case Study from the Banking Sector. *Central European Business Review*, (1), 27-34.
- Reinartz, W., & Kumar, V. (2002). The mismanagement of customer loyalty. *Harvard Business Review*, 80(7), 86-95.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Sadler-Smith, E., El-Kot, G., & Leat, M. (2003). Differentiating work autonomy facets in a non-Western context. *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 709-731.
- Saragih, S. (2012). The effects of job autonomy on work outcomes: self efficacy as an intervening variable. *International Research Journal of Business Studies*, 4(3), 203-215.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health: assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4(3), 219-247.
- Shahnawaz, M. G., & Jafri, M. H. (2009). Psychological capital as predictors of organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 78-84.
- Sheldon, K. M., & Kasser, T. (1998). Pursuing personal goals: Skills enable progress, but not all progress is beneficial. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(12), 1319-1331.
- Sheldon, K. M., Elliot, A. J., Kim, Y., & Kasser, T. (2001). What is satisfying about satisfying events? Testing 10 candidate psychological needs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(2), 325.
- Siu, O. L., Bakker, A. B., & Jiang, X. (2014). Psychological Capital Among University Students: Relationships with Study Engagement and Intrinsic Motivation. *Journal of Happiness Studies*, 15, 979-994.

- Sonnentag, S. (2002). Performance, well-being and self-regulation. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* (pp. 405-423). New York: John Wiley and Sons, Ltd.
- Sujan, H., Weitz, B. A., & Kumar, N. (1994). Learning orientation, working smart, and effective selling. *The Journal of Marketing*, 58(7), 39-52.
- Sweetman, D., & Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. Work engagement. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 54–68). New York, NY: Psychology Press.
- Sweetman, D., Luthans, F., Avey, J. B., & Luthans, B. C. (2011). Relationship between positive psychological capital and creative performance. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 28(1), 4-13.
- Snyder, C.M. (1996). A dynamic theory of countervailing power, *Rand Journal of Economics* 27, 747–769.
- Taber, T. D., & Taylor, E. (1990). A review and evaluation of the psychometric properties of the Job Diagnostic Survey. *Personnel Psychology*, 43(3), 467-500.
- Taghipour, A., & Dejban, R. (2013). Job Performance: Mediate mechanism of work motivation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 1601-1605.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An “interpretive” model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- Tremblay, M. A., Blanchard, C. M., Taylor, S., Pelletier, L. G., & Villeneuve, M. (2009). Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale: Its value for organizational psychology research. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 41(4), 213.

- Vinchur, A. J., Schippmann, J. S., Switzer III, F. S., & Roth, P. L. (1998). A meta-analytic review of the predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology, 83*, 586–597.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment, 8*(4), 216-226.
- Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Schmidt, F. L. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology, 81*(5), 557-574.
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management, 16*(2), 399-432.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement, 1*, 165-178.
- Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1995). New manufacturing initiatives and shopfloor job design. In A. Howard (Ed.), *The changing nature of work*. San Francisco: Jossey Bass.
- Wall, T. D., Michie, J., Patterson, M., Wood, S. J., Sheehan, M., Clegg, C. W., & West, M. (2004). On the validity of subjective measures of company performance. *Personnel Psychology, 57*(1), 95-118.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research, 56*(8), 597-611.
- Yu, J., & Murphy, K. R. (1993). Modesty bias in self-ratings of performance: a test of the cultural relativity hypothesis. *Personnel Psychology, 46*, 357–363.
- Zapata-Phelan, C. P., Colquitt, J. A., Scott, B. A., & Livingston, B. (2009). Procedural justice, interactional justice, and task performance: The mediating role of intrinsic motivation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 108*(1), 93-105.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ชุดที่

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของปฏิญานพันธของนิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์ แขนงวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะงานของท่าน

ตอนที่ 3 คุณลักษณะเชิงบวกในการทำงานของท่าน

ตอนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานของท่าน

ตอนที่ 5 การทำงานของท่าน

ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัย และนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

นฤมล สุธีรวุฒิ
ผู้วิจัย

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย
(Informed Consent Form)
(ในกรณีที่ไม่มีเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยแยกอีกฉบับ)

ในเอกสารนี้อาจมีข้อความที่ท่านอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ โปรดสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้แทนให้ช่วยอธิบายจนกว่าจะเข้าใจดี ท่านอาจจะขอเอกสารนี้กลับไปอ่านที่บ้านเพื่อปรึกษา หรือกับญาติ พี่น้อง เพื่อนสนิท (แพทย์ประจำตัวของท่าน หรือแพทย์ท่านอื่น) เพื่อช่วยในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

อาศัยอยู่บ้านเลขที่..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... ขอแสดงความเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เรื่อง อธิปไตยของกรรมสิทธิ์ในการทำงานและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ชื่อผู้วิจัย/หัวหน้าโครงการวิจัย นางสาวนฤมล สุธีรวิทย์

สถานที่วิจัย บมจ.ธนาคารกรุงไทย

สถานที่ทำงานและหมายเลขโทรศัพท์ของหัวหน้าโครงการวิจัยที่ติดต่อได้ทั้งในและนอกเวลา

ราชการ

ที่ทำงาน : 02-2083066 / โทรศัพท์มือถือ : 091- 4026699

ผู้สนับสนุนทุนวิจัย ไม่มี

ระยะเวลาในการวิจัย มีนาคม 2558 – มกราคม พ.ศ. 2559

โครงการวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อ

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของกรรมสิทธิ์ในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของกรรมสิทธิ์ในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และอิทธิพลทางอ้อมของกรรมสิทธิ์ในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ด้านวิชาการ

การวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุ ซึ่งประกอบด้วยควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ และทำให้ทราบด้วยว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อหรือตัวแปรส่งผ่านในอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงาน และอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งเป็นการขยายความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น

2. ด้านองค์กร

การวิจัยนี้ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและออกแบบแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กร ทั้งในส่วนของการออกแบบงานที่มุ่งเน้นควมมีอิสระในการทำงาน และการเสริมสร้างคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคล นอกจากนี้สารสนเทศเกี่ยวกับบทบาทของแรงจูงใจภายในในการทำงานในฐานะที่เป็นตัวแปรส่งผ่านก็เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและออกแบบแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจภายในในการทำงานให้กับพนักงานหรือไม่เพื่อทำให้ควมมีอิสระในการทำงาน และทุนจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะ

ท่านเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่สาขางาน ได้แก่ สาขางานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย เฉพาะส่วนของกลุ่มงานด้านงานการขายและบริการลูกค้า (Customer Service & Sales) งานธุรกิจและการตลาด (Business & Marketing) สำนักงานเขต กลุ่มงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย และกลุ่มงานบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย สาขางานธุรกิจขนาดใหญ่ สาขางานธุรกิจขนาดกลาง สาขางานธุรกิจภาครัฐ และสาขางานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ อายุไม่เกิน 40 ปี จะมีผู้เข้าร่วมการวิจัยนี้ทั้งสิ้นประมาณ 480 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่ม (Proportional stratified random sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งชั้นภูมิตามประเภทสาขางาน

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว จะมีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

ท่านจะตอบการตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ส่วน ใช้เวลาในการทำประมาณ 20 นาที จากนั้นผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสจัดลำดับข้อมูลเพื่อการประมวลผลต่อไป โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ เมื่อสิ้นสุดการวิจัยจะทำลายข้อมูลทิ้ง

ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเข้าร่วมการวิจัย

ไม่มี

หากท่านไม่เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อนหน้าที่การปฏิบัติงานใดๆ ของท่าน หรือส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

หากมีข้อข้องใจที่จะสอบถามเกี่ยวข้องกับการวิจัย หรือหากเกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการวิจัย ท่านสามารถติดต่อ นางสาวนฤมล สุธีรฤทธิ เบอริโทรศัพท์ 091-4026699

หากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบโดยรวดเร็วและไม่ปิดบัง

ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าจะถูกเก็บรักษาไว้โดยไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวมโดยไม่สามารถระบุข้อมูลรายบุคคลได้ ข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคลอาจมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบได้ เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย สถาบัน หรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ รวมถึงคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน เป็นต้น

ข้าพเจ้ามีสิทธิถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อนหน้าที่การปฏิบัติงานใดๆ ของท่าน หรือส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีสิทธิที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล

หากข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามที่ได้ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงนี้ ข้าพเจ้าสามารถแจ้งให้ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนทราบได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์สถาบันยุทธศาสตร์ ดิศศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 20 โทร (02) 649-5000 ต่อ 11015-11018 โทรสาร: (02) 259-1822

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิที่ข้าพเจ้าจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์ และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัว หรืองดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบต่อการบริการ และการรักษาพยาบาลที่ข้าพเจ้าจะได้รับต่อไปในอนาคต และยินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าที่ได้รับจากการวิจัย แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อมูลของโครงการข้างต้น ตลอดจนข้อดี ข้อเสียที่จะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ และข้าพเจ้ายินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการดังกล่าว จึงลงมือชื่อไว้

ลงชื่อ..... ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้แทนโดยชอบธรรม

(.....)

วันที่.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบทุกข้อ

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ

1. () 20-25 ปี 2. () 26- 30 ปี
3. () 31-35 ปี 4. () 36- 40 ปี
5. () 40 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. () โสด 2. () สมรส
3. () หย่า 4. () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อายุการทำงานในธนาคารแห่งนี้

1. () ต่ำกว่า 5 ปี
2. () 5-10 ปี
3. () 10 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. () อนุปริญญา 2. () ปริญญาตรี
3. () ปริญญาโท 4. () ปริญญาเอก

6. สังกัดสายงาน (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ลักษณะงานของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริงและ
กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าจะ จัดตารางการทำงานอย่างไร					
2. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจลำดับสิ่งที่จะทำด้วย ตนเอง					
3. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านวางแผนได้ว่าจะทำงานอย่างไร					
4. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านปรับเปลี่ยนตารางงานได้ตาม ความเหมาะสม					
5. งานของท่านไม่สามารถปรับเปลี่ยนลำดับของกิจกรรมในงาน ได้เลย					
6. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านปรับเปลี่ยนช่วงเวลาของ กิจกรรมในงานได้					
7. งานของท่านกำหนดลำดับของกิจกรรมในงานไว้ตายตัวและ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้					
8. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจได้ว่าจะเริ่มทำ กิจกรรมต่างๆ ของงานเมื่อใด					
9. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลือกเวลาหยุดพักได้					
10. งานของท่านเปิดโอกาสให้กำหนดความถี่ในการทำกิจกรรม ของงานได้ตามความเหมาะสม					
11. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง หรือตัดสินใจในการทำงานให้สำเร็จได้					
12. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจได้ด้วยตัวเองมากมาย					

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
13. งานของท่านให้ความมีอิสระอย่างมีนัยสำคัญแก่ท่านในการตัดสินใจ					
14.งานของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ					
15.งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ น้อยมาก					
16.ท่านตัดสินใจได้เต็มที่ภายใต้ขอบเขตของอำนาจดำเนินการที่ได้รับ					
17.งานของท่านมีกฎเกณฑ์มากมายจนท่านไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง					
18.งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจในเรื่องที่มีความเชี่ยวชาญ					
19.งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการที่จะใช้ในการทำงานของตนเองให้เสร็จได้					
20.งานของท่านให้โอกาสสำคัญแก่ท่านในเรื่องความเป็นอิสระและเสรีภาพว่าท่านจะทำงานอย่างไร					
21.งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะเริ่มต้นทำงานของตนเองอย่างไร					
22. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
23.งานของท่านมีทางเลือกในขั้นตอนการทำงานมากมาย					
24.งานของท่านกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างตายตัวและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้					
25.งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ตามความเหมาะสม					

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
26.งานของท่านไม่สามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานที่มีความแตกต่างไปจากเดิมได้					
27.งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีที่มีความเหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้า					
28.งานของท่านให้สิทธิท่านในการเลือกวิธีการทำงานตามความเชี่ยวชาญ					



ตอนที่ 3 คุณลักษณะเชิงบวกในการทำงานของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริงและ
กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ท่านมั่นใจในความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงานของตนเอง					
2. ท่านมั่นใจในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับงานแก่หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน					
3. บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจในการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า หรือ คู่ค้า					
4. ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างาน ท่านมั่นใจว่าจะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้					
5. แม้ว่าท่านจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่เคยทำมาก่อน แต่ท่านเชื่อว่าท่านจะใช้ความพยายามในการทำงานจนสำเร็จได้					
6. ท่านรู้สึกกังวลว่าจะไม่สามารถเรียนรู้ระบบการทำงานที่มีความซับซ้อนได้					
7. ท่านมั่นใจว่าจะทำงานให้สำเร็จได้ แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน					
8. แม้ว่าท่านจะต้องทำงานที่มีความซับซ้อน แต่ท่านเชื่อว่าท่านจะใช้ความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้					
9. แม้ว่าจะเป้าหมายในการทำงานจะยาก แต่ท่านก็ไม่เคยย่อท้อ					
10. ท่านไม่เคยคิดยอมแพ้ต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
11. บ่อยครั้ง ท่านรู้สึกไม่ชัดเจนว่าตนเองกำลังทำงานไปเพื่ออะไร					
12. ท่านทำงานในแต่ละวันอย่างไม่มีเป้าหมาย					
13. ท่านมองว่าวิธีแก้ปัญหาในการทำงานของท่านมีอยู่หลายวิธี					
14. เมื่อท่านพบว่าผลงานของท่านไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ท่านจะพยายามหาหนทางในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น					
15. เมื่อท่านพบว่าวิธีการแก้ปัญหาที่เคยใช้มาก่อนไม่มีประสิทธิผล ท่านก็จะคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
16. ท่านวางแผนการทำงานไว้หลายแผนสำหรับใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน					
17. ท่านมองว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ด้วยตนเอง					
18. ท่านมองว่าความล้มเหลวในการทำงานอาจจะเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้					
19. ท่านเชื่อว่าความสำเร็จในการทำงานเกิดจากท่านใช้ความอุตสาหะเพียรพยายาม					
20. แม้จะต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในการทำงาน แต่ท่านก็เชื่อว่าสถานการณ์จะคลี่คลายและดีขึ้นในไม่ช้า					
21. เมื่อประสบความไม่แน่นอนในการทำงาน ท่านคาดหวังว่าสิ่งที่ดีที่สุดจะเกิดขึ้นเสมอ					
22. ท่านเชื่อว่าเมื่ออุปสรรคในการทำงานผ่านพ้นไปก็จะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นตามมา					

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
23. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้เสมอ					
24. ท่านสามารถก้าวข้ามผ่านความล้มเหลวในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
25. ท่านรู้สึกหมดพลังเป็นเวลานาน เมื่อต้องเจอกับความล้มเหลวในการทำงาน					
26. ท่านไม่สามารถรับมือกับความผิดหวังในการทำงานได้					
27. ท่านปรับตัวต่อความยากลำบากในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
28. แม้ว่าท่านจะประสบปัญหาในการทำงาน แต่ท่านก็ไม่ย่อท้อที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย					
29. ท่านอดทนกับช่วงเวลาของความยากลำบากในการทำงานและผ่านพ้นไปได้					
30. ท่านมักจะเรียนรู้จากข้อผิดพลาดในอดีตแล้วนำมาใช้ประโยชน์กับการทำงานในปัจจุบัน					

ตอนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริงและ
กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความจริง				
	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้าง จริง	จริง
	1	2	3	4	5
1.ท่านต้องการทำงานที่ง่ายมากกว่างานที่ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					
2.ท่านชอบงานที่ยากเพราะว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ					
3.ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหที่ซับซ้อนในการทำงาน					
4.ท่านชอบงานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก					
5.ท่านเพลิดเพลินกับงานที่ต้องใช้ความสามารถเต็มที่					
6.ท่านชอบทำงานที่ง่าย					
7.ท่านสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานได้เกือบทุกสิ่งถ้าท่านมีความสนใจ					
8.ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน					
9.ท่านมักสนใจศึกษาถึงกระบวนการทำงานต่างๆ					
10.เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ท่านจะเริ่มทำทันที					
11.ท่านเพลิดเพลินและจดจ่อในการค้นหาสิ่งที่ท่านต้องการรู้เกี่ยวกับการทำงาน					
12. ท่านมักจะวางแผนการทำงานด้วยตนเอง					
13.ท่านมีความรู้สึกพอใจมาก หากท่านเป็นคนตัดสินใจริเริ่มทำสิ่งต่างๆในการทำงานด้วยตนเอง					
14.ท่านชอบทำงานต่างๆด้วยตนเองมากกว่าที่จะอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
15. เมื่อท่านทำงาน ท่านต้องการโอกาสในการคิดและการกระทำ					
16. ท่านชอบค้นหาคำตอบของการทำงานด้วยตนเอง					

ข้อคำถาม	ระดับความจริง				
	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้าง จริง	จริง
	1	2	3	4	5
17.ท่านชอบทำงานด้วยความคิดของตัวเอง					
18.ท่านอยากเรียนรู้งานในหน้าที่อย่างเต็มที่					
19.ท่านต้องการค้นหาว่าจริงๆแล้วท่านทำงานได้ดีเพียงใด					
20.ท่านชอบงานที่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดแปลกๆ ใหม่ๆ					
21.ท่านมักมีข้อสงสัยอยากรู้ต่อสิ่งที่ท่านพบเจอในการ ทำงานอยู่เสมอ					
22.ท่านพอใจมากที่จะเสาะแสวงหาคำตอบในสิ่งที่ท่านไม่รู้ เกี่ยวกับการทำงานแม้จะใช้เวลานาน					
23.ท่านต้องการงานที่ให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะ ในการทำงาน					
24. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆที่ท่านสนใจในการทำงาน					
25. ท่านทำงานเพื่อให้ผ่านพ้นไปวันๆหนึ่ง					
26.ความสำเร็จในการทำงานของท่านมักเกิดขึ้นโดยความ บังเอิญ					
27.ท่านต้องการให้ผู้บังคับบัญชาบอกถึงขั้นตอนทุกอย่างใน การทำงาน					
28.ท่านเรียนรู้เฉพาะสิ่งที่เจ้านายต้องการเท่านั้น					
29.ท่านพอใจงานที่มีคนตั้งเป้าหมายหรือกำหนดวิธีการ ทำงานไว้ให้					
30.ท่านเชื่อว่าการทำงานให้ดีจะปราศจากความหมายถ้า ไม่มีใครชื่นชม					

ตอนที่ 5 การปฏิบัติงานของท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริงและ
กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ท่านสามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารตามเป้าหมายของสายงาน					
2. ท่านสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ได้ตามเป้าหมายของธนาคาร					
3. ท่านสามารถเพิ่มจำนวนสินทรัพย์ภายใต้การจัดการของลูกค้าในความดูแลของท่านได้ตามเป้าหมายของธนาคาร					
4. ท่านสามารถรักษจำนวนลูกค้าให้ธนาคารได้ตามเป้าหมาย					
5. ผลงานเชิงปริมาณของท่านสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของธนาคาร					
6. ผลงานเชิงปริมาณของท่านไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร					
7. ผลงานเชิงปริมาณของท่านมีอัตราการเติบโตตามเป้าหมายของสายงาน					
8. ท่านสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่สายงานกำหนด					
9. ผลงานของท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานหรือผู้เกี่ยวข้อง เช่น เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือผู้รับบริการ					
10. ผลงานของท่านมีความถูกต้องสมบูรณ์					
11. ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจการทำงานของท่าน					
12. ผลงานของท่านมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
13. ท่านไม่เคยถูกตำหนิหรือถูกร้องเรียนเรื่องคุณภาพของผลงาน					

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
14.ผลงานของท่านมีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
15.ผลงานของท่านสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธนาคาร					
16.ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อธนาคารเป็นอันดับแรก					
17.ท่านตรวจสอบความถูกต้องในกระบวนการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
18.ท่านตระหนักถึงความเสี่ยงในกระบวนการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
19.ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด					
20. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ					
21.ท่านเสนอความคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานของธนาคาร					
22.ท่านมักจะมีแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
23.ท่านมักจะมีความคิดเห็นนอกกรอบในการเสนอความคิดเห็นเพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจแก่ธนาคาร					
24. ท่านเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
25. ท่านให้ข้อเสนอแนะใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจของธนาคาร					
26. ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ					
27.ท่านปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเพื่อผลประโยชน์ของธนาคาร					

ข้อคำถาม	ระดับความเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
28. ท่านเสียสละอุทิศตนในการทำงานให้ธนาคาร					
29. ท่านไม่เคยปฏิบัติงานในหน้าที่ต่ำกว่าเวลาที่ได้กำหนดไว้					
30. ท่านขาดงานหรือลาตามความจำเป็นเท่านั้น					
31. ท่านให้ข้อมูลแก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกธนาคารอย่างถูกต้องและครบถ้วน					
32. ท่านแสดงความไม่พอใจเมื่อเกิดข้อโต้แย้งจากลูกค้า					
33. ท่านให้บริการผู้ที่มาติดต่อดำเนินการที่สุภาพและเป็นมิตร					
34. ท่านตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
35. เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ท่านจะรีบให้ความช่วยเหลือทันที					
36. เมื่อท่านทราบว่าท่านให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ท่านจะทำทุกวิถีทางเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดนี้					
37. ท่านช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานแก่เพื่อนร่วมทีม					
38. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับสมาชิกในทีม					
39. ท่านมองว่าความสำเร็จของทีมหรือของธนาคารก็เหมือนความสำเร็จของตัวเอง					
40. ท่านช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมทีมที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานเร่งด่วน					
41. ท่านแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมทีม					

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. อาจารย์ ดร. สุदारัตน์ ตันติวิวัฒน์
อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง
อาจารย์ประจำสาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร. สรียา ไชติธรรม
อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล
อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ อิศระ พัฒนศึกษา
อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก ค
ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของมาตรวัดความมีอิสระในการทำงาน

องค์ประกอบ ความมีอิสระในการทำงาน	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ΣR	IOC	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5			
1.ความอิสระในการจัด ตารางงาน (Work Scheduling Autonomy)	1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	7	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ปรับปรุง
	8	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ปรับปรุง
	9	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	10	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
2.ความอิสระในการ ตัดสินใจ (Decision – Making Autonomy)	11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	14	+1	0	+1	+1	-1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	15	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ปรับปรุง
	16	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ปรับปรุง
	17	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ปรับปรุง
	18	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	19	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
3.ความอิสระในการเลือก วิธีทำงาน (Work Methods Autonomy)	21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	25	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	26	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ปรับปรุง
	27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	29	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	30	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของมาตรวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ΣR	IOC	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5			
1.การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)	1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
2.ความหวัง (Hope)	9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	12	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	15	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	16	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
3.การมองโลกในแง่ดี (Optimism)	17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	18	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	20	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	22	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
4.การฟื้นพลัง (resilience)	25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	28	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	29	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของมาตรวัดแรงจูงใจภายในในการทำงาน

องค์ประกอบ แรงจูงใจภายในในการ ทำงาน	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ΣR	IOC	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5			
1.ความต้องการสิ่งท้าทาย (Challenging)	1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	4	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
2.ด้านความสนใจ เพลิดเพลิน (Interest- Enjoyment)	7	0	+1	-1	+1	+1	2	0.4	ปรับปรุง
	8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
3.ด้านความเป็นตัวของ ตนเอง (Autonomy)	12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
4.ด้านความต้องการมี ความสามารถ (Need of Competence)	18	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	19	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	20	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	21	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	22	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	23	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	24	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
5.ด้านความมุ่งมั่น (Determination)	25	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	26	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	27	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	28	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	29	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	30	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบผลการปฏิบัติงาน	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ΣR	IOC	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5			
1.ผลลัพธ์ของงาน (Job outcomes) 1.1 เจริญปริมาณ	1	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	2	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	3	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	4	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	5	0	0	+1	0	+1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	9	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	10	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
1.ผลลัพธ์ของงาน (Job outcomes) 1.2 เจริญคุณภาพ	11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	12	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	16	+1	0	+1	+1	-1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	17	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	18	0	+1	+1	+1	-1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	19	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	20	0	0	+1	+1	+1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.1การสร้างความมั่นคง	21	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	25	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์

ตาราง (ต่อ)

องค์ประกอบผลการปฏิบัติงาน	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ΣR	IOC	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5			
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.3 –ความคิดสร้างสรรค์	27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	28	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.3 -ความรับผิดชอบ	33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	34	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	35	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	36	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	37	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	38	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.4 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ	39	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	40	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
	41	+1	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ผ่านเกณฑ์
	42	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	43	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	44	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.5 การทำงานเป็นทีม	45	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	46	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	47	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	48	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ผ่านเกณฑ์
	49	0	+1	-1	+1	+1	2	0.4	ตัดทิ้ง
	50	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ผ่านเกณฑ์

หมายเหตุ: เกณฑ์การพิจารณาใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป, สำหรับบางข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 แต่ผู้วิจัยไม่ได้ตัดทิ้งออกแต่จะปรับปรุงข้อคำถามเนื่องจากเป็นข้อที่มีความสำคัญ หากตัดออกไปจะทำให้ไม่ครอบคลุมนิยามเชิงปฏิบัติการที่ตั้งไว้

ภาคผนวก ง
ตารางค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของควมมีอิสระในการทำงาน (n=100)

องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ข้อที่	อำนาจจำแนก	หมายเหตุ
1.ความอิสระในการจัดตารางงาน (Work Scheduling Autonomy)	1	.667	ผ่านเกณฑ์
	2	.675	ผ่านเกณฑ์
	3	.645	ผ่านเกณฑ์
	4	.687	ผ่านเกณฑ์
	5	.423	ผ่านเกณฑ์
	6	.487	ผ่านเกณฑ์
	7	.248	ผ่านเกณฑ์
	8	.611	ผ่านเกณฑ์
	9	.271	ผ่านเกณฑ์
	10	.602	ผ่านเกณฑ์
2.ความอิสระในการตัดสินใจ (Decision – Making Autonomy)	11	.599	ผ่านเกณฑ์
	12	.628	ผ่านเกณฑ์
	13	.739	ผ่านเกณฑ์
	14	.487	ผ่านเกณฑ์
	15	.546	ผ่านเกณฑ์
	16	.503	ผ่านเกณฑ์
	17	.468	ผ่านเกณฑ์
	18	.499	ผ่านเกณฑ์
3.ความอิสระในการเลือกวิธีทำงาน (Work Methods Autonomy)	19	.736	ผ่านเกณฑ์
	20	.747	ผ่านเกณฑ์
	21	.872	ผ่านเกณฑ์
	22	.811	ผ่านเกณฑ์
	23	.569	ผ่านเกณฑ์
	24	.399	ผ่านเกณฑ์
	25	.679	ผ่านเกณฑ์
	26	.467	ผ่านเกณฑ์
	27	.576	ผ่านเกณฑ์
	28	.662	ผ่านเกณฑ์

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของทุนจิตวิทยาเชิงบวก (n=100)

องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ข้อที่	อำนาจจำแนก	หมายเหตุ
1.การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self efficacy)	1	.574	ผ่านเกณฑ์
	2	.620	ผ่านเกณฑ์
	3	.349	ผ่านเกณฑ์
	4	.582	ผ่านเกณฑ์
	5	.630	ผ่านเกณฑ์
	6	.287	ผ่านเกณฑ์
	7	.583	ผ่านเกณฑ์
	8	.632	ผ่านเกณฑ์
2.ความหวัง (hope)	9	.482	ผ่านเกณฑ์
	10	.597	ผ่านเกณฑ์
	11	.282	ผ่านเกณฑ์
	12	.359	ผ่านเกณฑ์
	13	.498	ผ่านเกณฑ์
	14	.636	ผ่านเกณฑ์
	15	.591	ผ่านเกณฑ์
	16	.472	ผ่านเกณฑ์
3.การมองโลกในแง่ดี (optimism)	17	.402	ผ่านเกณฑ์
	18	-.191	ตัดทิ้ง
	19	.256	ผ่านเกณฑ์
	20	.644	ผ่านเกณฑ์
	21	.572	ผ่านเกณฑ์
	22	.465	ผ่านเกณฑ์
	23	.444	ผ่านเกณฑ์
	24	.491	ผ่านเกณฑ์
4.การฟื้นพลัง (resilience)	25	.514	ผ่านเกณฑ์
	26	.325	ผ่านเกณฑ์
	27	.455	ผ่านเกณฑ์
	28	.434	ผ่านเกณฑ์
	29	.643	ผ่านเกณฑ์
	30	.598	ผ่านเกณฑ์
	31	.515	ผ่านเกณฑ์
	32	.177	ตัดทิ้ง

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแรงจูงใจภายในในการทำงาน (n=100)

องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ข้อที่	อำนาจจำแนก	หมายเหตุ
1.ความต้องการสิ่งท้าทาย (Challenging)	1	.741	ผ่านเกณฑ์
	2	.381	ผ่านเกณฑ์
	3	.634	ผ่านเกณฑ์
	4	.749	ผ่านเกณฑ์
	5	.644	ผ่านเกณฑ์
	6	.510	ผ่านเกณฑ์
2.ด้านความสนใจเพลิดเพลิน (Interest- Enjoyment)	7	.536	ผ่านเกณฑ์
	8	.683	ผ่านเกณฑ์
	9	.693	ผ่านเกณฑ์
	10	.599	ผ่านเกณฑ์
	11	.573	ผ่านเกณฑ์
3.ด้านความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy)	12	.542	ผ่านเกณฑ์
	13	.682	ผ่านเกณฑ์
	14	.367	ผ่านเกณฑ์
	15	.667	ผ่านเกณฑ์
	16	.746	ผ่านเกณฑ์
	17	.466	ผ่านเกณฑ์
4.ด้านความต้องการมีความสามารถ (Need of Competence)	18	.572	ผ่านเกณฑ์
	19	.509	ผ่านเกณฑ์
	20	.575	ผ่านเกณฑ์
	21	.668	ผ่านเกณฑ์
	22	.557	ผ่านเกณฑ์
	23	.747	ผ่านเกณฑ์
	24	.737	ผ่านเกณฑ์
5.ด้านความมุ่งมั่น(Determination)	25	.496	ผ่านเกณฑ์
	26	.617	ผ่านเกณฑ์
	27	.559	ผ่านเกณฑ์
	28	.597	ผ่านเกณฑ์
	29	.456	ผ่านเกณฑ์
	30	.446	ผ่านเกณฑ์

ตาราง ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของผลการปฏิบัติงาน (n=100)

องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ข้อที่	อำนาจจำแนก	หมายเหตุ
1 ผลลัพธ์ของงาน (Job outcomes) 1.1 เติงปริมาณ	1	.585	ผ่านเกณฑ์
	2	.669	ผ่านเกณฑ์
	3	.714	ผ่านเกณฑ์
	4	.628	ผ่านเกณฑ์
	5	.592	ผ่านเกณฑ์
	6	.350	ผ่านเกณฑ์
	7	.665	ผ่านเกณฑ์
	8	.499	ผ่านเกณฑ์
1 ผลลัพธ์ของงาน (Job outcomes) 1.3 เติงคุณภาพ	9	.391	ผ่านเกณฑ์
	10	.573	ผ่านเกณฑ์
	11	.503	ผ่านเกณฑ์
	12	.576	ผ่านเกณฑ์
	13	.127	ตัดทิ้ง
	14	.278	ผ่านเกณฑ์
	15	.663	ผ่านเกณฑ์
	16	.649	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.1การสร้างความมั่นคง	17	.647	ผ่านเกณฑ์
	18	.614	ผ่านเกณฑ์
	19	.541	ผ่านเกณฑ์
	20	.647	ผ่านเกณฑ์
	21	.186	ตัดทิ้ง
	22	.576	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.3 –ความคิดสร้างสรรค์	23	.777	ผ่านเกณฑ์
	24	.742	ผ่านเกณฑ์
	25	.797	ผ่านเกณฑ์
	26	.709	ผ่านเกณฑ์
	27	-.086	ตัดทิ้ง
	28	.627	ผ่านเกณฑ์

ตาราง (ต่อ)

องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ข้อที่	อำนาจจำแนก	หมายเหตุ
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.3 -ความรับผิดชอบ	29	.481	ผ่านเกณฑ์
	30	.667	ผ่านเกณฑ์
	31	.547	ผ่านเกณฑ์
	32	-.052	ตัดทิ้ง
	33	.218	ผ่านเกณฑ์
	34	.512	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.4 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ	35	.547	ผ่านเกณฑ์
	36	.326	ผ่านเกณฑ์
	37	.758	ผ่านเกณฑ์
	38	.711	ผ่านเกณฑ์
	39	.745	ผ่านเกณฑ์
	40	.648	ผ่านเกณฑ์
2.สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Competency) 2.5 การทำงานเป็นทีม	41	.769	ผ่านเกณฑ์
	42	.827	ผ่านเกณฑ์
	43	.724	ผ่านเกณฑ์
	44	.707	ผ่านเกณฑ์
	45	.716	ผ่านเกณฑ์

หมายเหตุ: เกณฑ์การพิจารณาใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .20 ขึ้นไป

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลสมมติฐานการวิจัย
ด้วยโปรแกรมลิสรเอล

DATE: 3/ 6/2016
TIME: 10:07

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\jernny\Desktop\sem\jernupdate.spl:

```

TI sem
DA NI=14 NO=403 MA=CM
LA
OUT_M COMP_M CHA_M ENJ_M AUT_M COM_M DET_M SCH_M DEC_M MET_M EFF_M HOPE_M OP_M RE_M
KM
1
.682 1
.459 .346 1
.580 .631 .472 1
.468 .475 .427 .617 1
.567 .615 .478 .727 .692 1
.336 .299 .541 .364 .295 .333 1
.457 .414 .387 .387 .385 .433 .294 1
.424 .344 .393 .341 .338 .420 .306 .773 1
.470 .393 .396 .375 .391 .463 .327 .787 .842 1
.629 .551 .486 .518 .416 .508 .393 .464 .464 .508 1
.620 .603 .545 .608 .457 .568 .425 .508 .502 .555 .748 1
.563 .604 .354 .520 .407 .524 .327 .382 .380 .400 .589 .683 1
.619 .588 .532 .515 .363 .473 .402 .425 .407 .412 .646 .714 .664 1
ME
3.690 4.016 3.700 4.169 3.981 4.107 3.777 3.599 3.624 3.615 3.845 3.884 3.874 3.820
SD
0.509 0.487 0.696 0.548 0.562 0.541 0.664 0.606 0.598 0.590 0.507 0.581 0.487 0.512
!SY='C:\Users\jernny\Desktop\sem.DSF' NG=1
!SE
! 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 /
MO NX=7 NY=7 NK=2 NE=2 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY TD=SY
LE
JP IWM
LK
Job_aut Psycap
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,2) LY(4,2) LY(5,2) LY(6,2) LY(7,2) LX(1,1) LX(2,1)
FR LX(3,1) LY(4,2) LX(5,2) LX(6,2) LX(7,2) BE(1,2) GA(1,1) GA(1,2) GA(2,1)
FR GA(2,2)
FR TE(7,3) TE(3,2) TH(7,3) TH(6,3) TD(6,4) TE(6,5) TE(4,3) TH(6,2) TH(5,1) TD(7,6) TD(7,3)
TD(3,1) TH(3,4) TH(5,2) TD(6,3) TE(7,2) TH(4,2) TH(2,4) TH(1,2) TH(1,4) TH(5,3) TH(4,3)
TH(6,6) TE(6,2)
fi ga 1 1
va .01 ga 1 1
PD
OU PC EF SC ND=3 MI
TI sem

Number of Input Variables 14
Number of Y - Variables 7
Number of X - Variables 7
Number of ETA - Variables 2
Number of KSI - Variables 2
Number of Observations 403

```

TI sem

Covariance Matrix

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
OUT_M	0.259					
COMP_M	0.169	0.237				
CHA_M	0.163	0.117	0.484			
ENJ_M	0.162	0.168	0.180	0.300		
AUT_M	0.134	0.130	0.167	0.190	0.316	
COM_M	0.156	0.162	0.180	0.216	0.210	0.293
DET_M	0.114	0.097	0.250	0.132	0.110	0.120
SCH_M	0.141	0.122	0.163	0.129	0.131	0.142
DEC_M	0.129	0.100	0.164	0.112	0.114	0.136
MET_M	0.141	0.113	0.163	0.121	0.130	0.148
EFF_M	0.162	0.136	0.171	0.144	0.119	0.139
HOPE_M	0.183	0.171	0.220	0.194	0.149	0.179
OP_M	0.140	0.143	0.120	0.139	0.111	0.138
RE_M	0.161	0.147	0.190	0.144	0.104	0.131

Covariance Matrix

	DET_M	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M
DET_M	0.441					
SCH_M	0.118	0.367				
DEC_M	0.122	0.280	0.358			
MET_M	0.128	0.281	0.297	0.348		
EFF_M	0.132	0.143	0.141	0.152	0.257	
HOPE_M	0.164	0.179	0.174	0.190	0.220	0.338
OP_M	0.106	0.113	0.111	0.115	0.145	0.193
RE_M	0.137	0.132	0.125	0.124	0.168	0.212

Covariance Matrix

	OP_M	RE_M
OP_M	0.237	
RE_M	0.166	0.262

TI sem

Number of Iterations = 27

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	JP	IWM
OUT_M	0.425	- -
COMP_M	0.400 (0.022) 18.069	- -
CHA_M	- -	0.439
ENJ_M	- -	0.478 (0.038) 12.719
AUT_M	- -	0.392 (0.035) 11.154
COM_M	- -	0.442 (0.035) 12.491
DET_M	- -	0.301 (0.032)

9.518

LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
SCH_M	0.543 (0.026) 20.502	- -
DEC_M	0.521 (0.025) 20.467	- -
MET_M	0.570 (0.024) 23.540	- -
EFF_M	- -	0.415 (0.021) 19.553
HOPE_M	- -	0.532 (0.023) 23.151
OP_M	- -	0.364 (0.022) 16.902
RE_M	- -	0.403 (0.022) 18.514
BETA		
	JP	IWM
JP	- -	0.301 (0.081) 3.718
IWM	- -	- -

GAMMA

	Job_aut	Psycap
JP	0.024	0.663 (0.081) 8.191
IWM	0.208 (0.057) 3.661	0.647 (0.073) 8.841

Covariance Matrix of ETA and KSI

	JP	IWM	Job_aut	Psycap
JP	1.000			
IWM	0.827	1.000		
Job_aut	0.601	0.596	1.000	
Psycap	0.910	0.772	0.601	1.000

PHI

	Job_aut	Psycap
Job_aut	1.000	

Psycap	0.601 (0.036) 16.837	1.000
--------	----------------------------	-------

PSI

Note: This matrix is diagonal.

JP	IWM
-----	-----
0.134	0.377
(0.040)	(0.064)
3.325	5.934

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

JP	IWM
-----	-----
0.866	0.623

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

JP	IWM
-----	-----
0.832	0.623

Reduced Form

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
JP	0.086 (0.025) 3.457	0.858 (0.056) 15.253
IWM	0.208 (0.057) 3.661	0.647 (0.073) 8.841

THETA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
OUT_M	0.079 (0.008) 9.384					
COMP_M	- -	0.078 (0.008) 9.794				
CHA_M	- -	-0.033 (0.009) -3.509	0.286 (0.024) 12.153			
ENJ_M	- -	- -	-0.020 (0.010) -2.078	0.071 (0.009) 7.514		
AUT_M	- -	- -	- -	- -	0.163 (0.013) 12.284	
COM_M	- -	0.012 (0.005) 2.170	- -	- -	0.036 (0.009) 4.239	0.096 (0.009) 10.156
DET_M	- -	-0.014 (0.009) -1.471	0.104 (0.018) 5.855	- -	- -	- -

THETA-EPS

```

      DET_M
-----
DET_M    0.351
        (0.026)
        13.738

```

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

```

      OUT_M    COMP_M    CHA_M    ENJ_M    AUT_M    COM_M
-----
      0.696      0.672      0.402      0.762      0.486      0.671

```

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

```

      DET_M
-----
      0.205

```

THETA-DELTA-EPS

```

      OUT_M    COMP_M    CHA_M    ENJ_M    AUT_M    COM_M
-----
SCH_M      - -      0.010      - -      -0.028      - -
          (0.005)      (0.010)
          1.816      -2.906
DEC_M      - -      - -      - -      -0.035      - -
          (0.010)
          -3.683
MET_M      - -      - -      - -      -0.039      - -
          (0.009)
          -4.232
EFF_M      - -      -0.013    0.018      - -      - -
          (0.006)    (0.010)
          -2.173    1.852
HOPE_M     -0.023    -0.021    0.027      - -      - -
          (0.006)    (0.007)    (0.011)
          -3.837    -2.984    2.483
OP_M       - -      0.012    -0.013      - -      0.010
          (0.006)    (0.010)
          1.985    -1.231
          (0.005)
          1.974
RE_M       - -      - -      0.039      - -      - -
          (0.010)
          3.747

```

THETA-DELTA-EPS

```

      DET_M
-----
SCH_M      - -
DEC_M      - -
MET_M      - -
EFF_M      - -
HOPE_M     - -
OP_M       - -
RE_M       - -

```

THETA-DELTA						
	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M	OP_M
SCH_M	0.076 (0.014) 5.293					
DEC_M	- -	0.087 (0.012) 7.310				
MET_M	-0.026 (0.012) -2.174	- -	0.023 (0.013) 1.804			
EFF_M	- -	- -	- -	0.084 (0.007) 11.474		
HOPE_M	- -	- -	- -	- -	0.055 (0.008) 7.039	
OP_M	- -	- -	-0.006 (0.005) -1.360	-0.005 (0.006) -0.987	- -	0.105 (0.009) 12.129
RE_M	- -	- -	-0.012 (0.005) -2.497	- -	- -	0.019 (0.006) 2.991

THETA-DELTA						
	RE_M					
RE_M	0.099 (0.008) 12.135					
Squared Multiple Correlations for X - Variables						
	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M	OP_M
	0.796	0.758	0.933	0.672	0.838	0.557
Squared Multiple Correlations for X - Variables						
	RE_M					
	0.621					

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 48
 Minimum Fit Function Chi-Square = 58.579 (P = 0.141)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 58.847 (P = 0.136)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 10.847
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 34.438)

Minimum Fit Function Value = 0.146
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0270
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0857)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0237
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0422)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.993

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.430
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.403 ; 0.489)
 ECVI for Saturated Model = 0.522
 ECVI for Independence Model = 23.268

Chi-Square for Independence Model with 91 Degrees of Freedom = 9325.776
 Independence AIC = 9353.776
 Model AIC = 172.847
 Saturated AIC = 210.000
 Independence CAIC = 9423.762
 Model CAIC = 457.786
 Saturated CAIC = 734.888

Normed Fit Index (NFI) = 0.994
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.998
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.524
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.999
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.999
 Relative Fit Index (RFI) = 0.988

Critical N (CN) = 506.653

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0113
 Standardized RMR = 0.0327
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.980
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.955
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.448

TI sem

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	5.517	2.039
COMP_M	- -	2.039
CHA_M	0.296	- -
ENJ_M	1.414	- -
AUT_M	1.838	- -
COM_M	0.482	- -
DET_M	9.145	- -

Expected Change for LAMBDA-Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	-2.177	-0.097
COMP_M	- -	0.091
CHA_M	0.047	- -
ENJ_M	-0.095	- -
AUT_M	-0.066	- -
COM_M	0.035	- -
DET_M	0.215	- -

Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	-2.177	-0.097
COMP_M	- -	0.091
CHA_M	0.047	- -
ENJ_M	-0.095	- -
AUT_M	-0.066	- -
COM_M	0.035	- -
DET_M	0.215	- -

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	-4.271	-0.190
COMP_M	- -	0.187
CHA_M	0.067	- -
ENJ_M	-0.174	- -
AUT_M	-0.118	- -
COM_M	0.066	- -
DET_M	0.323	- -

Modification Indices for LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
SCH_M	- -	0.001
DEC_M	- -	0.083
MET_M	- -	0.002
EFF_M	0.532	- -
HOPE_M	1.243	- -
OP_M	0.006	- -
RE_M	0.110	- -

Expected Change for LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
SCH_M	- -	0.001
DEC_M	- -	-0.018
MET_M	- -	0.001
EFF_M	0.016	- -
HOPE_M	0.028	- -
OP_M	-0.002	- -
RE_M	-0.007	- -

Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
SCH_M	- -	0.001
DEC_M	- -	-0.018
MET_M	- -	0.001
EFF_M	0.016	- -
HOPE_M	0.028	- -
OP_M	-0.002	- -
RE_M	-0.007	- -

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
SCH_M	- -	0.002
DEC_M	- -	-0.030
MET_M	- -	0.002
EFF_M	0.031	- -
HOPE_M	0.048	- -
OP_M	-0.004	- -
RE_M	-0.015	- -

Modification Indices for BETA

	JP	IWM
	-----	-----
JP	5.517	- -
IWM	5.517	- -

Expected Change for BETA

	JP	IWM
	-----	-----
JP	-5.120	- -
IWM	1.634	- -

Standardized Expected Change for BETA

	JP	IWM
	-----	-----
JP	-5.120	- -
IWM	1.634	- -

Modification Indices for GAMMA

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
JP	5.517	- -

IWM - - - -

Expected Change for GAMMA

	Job_aut	Psycap
JP	-0.120	- -
IWM	- -	- -

Standardized Expected Change for GAMMA

	Job_aut	Psycap
JP	-0.120	- -
IWM	- -	- -

Modification Indices for PHI

Note: This matrix is diagonal.

Job_aut	Psycap
5.517	- -

Expected Change for PHI

Note: This matrix is diagonal.

Job_aut	Psycap
-10.241	- -

Standardized Expected Change for PHI

Note: This matrix is diagonal.

Job_aut	Psycap
-10.241	- -

Modification Indices for PSI

	JP	IWM
JP	- -	- -
IWM	5.517	- -

Expected Change for PSI

	JP	IWM
JP	- -	- -
IWM	0.218	- -

Standardized Expected Change for PSI

	JP	IWM
JP	- -	- -
IWM	0.218	- -

Modification Indices for THETA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
OUT_M	- -	- -	- -	- -	- -	- -
COMP_M	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CHA_M	0.231	- -	- -	- -	- -	- -
ENJ_M	2.492	3.746	- -	- -	- -	- -
AUT_M	0.000	0.010	1.086	0.646	- -	- -
COM_M	0.559	- -	1.646	0.795	- -	- -
DET_M	0.735	- -	- -	2.253	0.291	1.039

Modification Indices for THETA-EPS

DET_M
- -

Expected Change for THETA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
OUT_M	- -					
COMP_M	- -	- -				
CHA_M	0.005	- -	- -			
ENJ_M	-0.010	0.014	- -	- -		
AUT_M	0.000	0.001	0.011	0.007	- -	
COM_M	0.004	- -	-0.013	0.008	- -	- -
DET_M	-0.008	- -	- -	-0.017	-0.006	-0.010

Expected Change for THETA-EPS

DET_M	- -
DET_M	- -

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
OUT_M	- -					
COMP_M	- -	- -				
CHA_M	0.014	- -	- -			
ENJ_M	-0.036	0.051	- -	- -		
AUT_M	0.000	0.003	0.028	0.022	- -	
COM_M	0.016	- -	-0.034	0.026	- -	- -
DET_M	-0.025	- -	- -	-0.047	-0.016	-0.027

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

DET_M	- -
DET_M	- -

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
SCH_M	0.839	- -	0.129	- -	1.574	0.512
DEC_M	0.087	0.579	1.824	- -	1.460	0.288
MET_M	0.061	1.474	2.109	- -	0.052	0.054
EFF_M	0.102	- -	- -	1.747	0.039	0.006
HOPE_M	- -	- -	- -	0.152	0.857	0.009
OP_M	0.731	- -	- -	0.245	1.465	- -
RE_M	1.205	0.114	- -	0.115	2.883	0.045

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

DET_M	- -
SCH_M	0.348
DEC_M	0.004
MET_M	0.691
EFF_M	1.782
HOPE_M	0.983
OP_M	0.323
RE_M	5.216

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
SCH_M	0.006	- -	0.003	- -	0.009	-0.004
DEC_M	-0.001	-0.004	0.010	- -	-0.007	0.003
MET_M	-0.001	-0.006	-0.011	- -	0.001	0.001
EFF_M	0.002	- -	- -	-0.007	0.001	0.000
HOPE_M	- -	- -	- -	0.002	-0.006	-0.001
OP_M	-0.005	- -	- -	0.003	0.008	- -
RE_M	0.006	0.003	- -	-0.002	-0.011	-0.001

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	DET_M
-----	-----
SCH_M	-0.006
DEC_M	-0.001
MET_M	0.007
EFF_M	0.013
HOPE_M	0.009
OP_M	-0.006
RE_M	0.022

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SCH_M	0.018	- -	0.007	- -	0.025	-0.013
DEC_M	-0.005	-0.013	0.025	- -	-0.022	0.008
MET_M	-0.004	-0.021	-0.026	- -	0.004	0.004
EFF_M	0.009	- -	- -	-0.026	0.004	0.001
HOPE_M	- -	- -	- -	0.007	-0.017	-0.002
OP_M	-0.022	- -	- -	0.011	0.030	- -
RE_M	0.025	0.010	- -	-0.007	-0.037	-0.004

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	DET_M
-----	-----
SCH_M	-0.014
DEC_M	-0.001
MET_M	0.017
EFF_M	0.037
HOPE_M	0.024
OP_M	-0.017
RE_M	0.065

Modification Indices for THETA-DELTA

	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M	OP_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SCH_M	- -	- -	- -	- -	- -	- -
DEC_M	0.080	- -	- -	- -	- -	- -
MET_M	- -	0.119	- -	- -	- -	- -
EFF_M	0.104	0.213	0.122	- -	- -	- -
HOPE_M	0.039	0.000	0.630	0.096	- -	- -
OP_M	0.504	0.263	- -	- -	0.011	- -
RE_M	0.112	0.254	- -	0.015	0.100	- -

Modification Indices for THETA-DELTA

	RE_M
-----	-----
RE_M	- -

Expected Change for THETA-DELTA

	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M	OP_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SCH_M	- -	- -	- -	- -	- -	- -
DEC_M	-0.004	- -	- -	- -	- -	- -
MET_M	- -	0.005	- -	- -	- -	- -
EFF_M	-0.002	0.002	0.002	- -	- -	- -
HOPE_M	-0.001	0.000	0.004	-0.002	- -	- -
OP_M	-0.004	0.003	- -	- -	-0.001	- -
RE_M	0.002	-0.003	- -	0.001	-0.002	- -

Expected Change for THETA-DELTA

	RE_M
-----	-----
RE_M	- -

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M	OP_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SCH_M	- -	- -	- -	- -	- -	- -

DEC_M	-0.011	- -				
MET_M	- -	0.014	- -			
EFF_M	-0.006	0.007	0.005	- -		
HOPE_M	-0.003	0.000	0.012	-0.008	- -	
OP_M	-0.014	0.010	- -	- -	-0.003	- -
RE_M	0.006	-0.010	- -	0.003	-0.008	- -

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

RE_M

RE_M - -

Maximum Modification Index is 9.15 for Element (7, 1) of LAMBDA-Y

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	TD 7,3	TD 7,6	TD 7,7
	-----	-----	-----
TD 7,3	1.000		
TD 7,6	-0.034	1.000	
TD 7,7	-0.107	0.422	1.000

TI sem

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	JP	IWM
	-----	-----
OUT_M	0.425	- -
COMP_M	0.400	- -
CHA_M	- -	0.439
ENJ_M	- -	0.478
AUT_M	- -	0.392
COM_M	- -	0.442
DET_M	- -	0.301

LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
SCH_M	0.543	- -
DEC_M	0.521	- -
MET_M	0.570	- -
EFF_M	- -	0.415
HOPE_M	- -	0.532
OP_M	- -	0.364
RE_M	- -	0.403

BETA

	JP	IWM
	-----	-----
JP	- -	0.301
IWM	- -	- -

GAMMA

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
JP	0.024	0.663
IWM	0.208	0.647

Correlation Matrix of ETA and KSI

JP	IWM	Job_aut	Psycap
----	-----	---------	--------

	JP	1.000			
	IWM	0.827	1.000		
	Job_aut	0.601	0.596	1.000	
	Psycap	0.910	0.772	0.601	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	JP	IWM
	0.134	0.377

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	Job_aut	Psycap
	0.086	0.858
	0.208	0.647

TI sem

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	JP	IWM
	0.834	-
	0.819	-
	-	0.634
	-	0.873
	-	0.697
	-	0.819
	-	0.453

LAMBDA-X

	Job_aut	Psycap
	0.892	-
	0.871	-
	0.966	-
	-	0.820
	-	0.915
	-	0.746
	-	0.788

BETA

	JP	IWM
	-	0.301
	-	-

GAMMA

	Job_aut	Psycap
	0.024	0.663
	0.208	0.647

Correlation Matrix of ETA and KSI

	JP	IWM	Job_aut	Psycap
	1.000			
	0.827	1.000		
	0.601	0.596	1.000	
	0.910	0.772	0.601	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

JP	IWM
-----	-----
0.134	0.377

THETA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
OUT_M	0.304					
COMP_M	- -	0.328				
CHA_M	- -	-0.097	0.598			
ENJ_M	- -	- -	-0.054	0.238		
AUT_M	- -	- -	- -	- -	0.514	
COM_M	- -	0.045	- -	- -	0.119	0.329
DET_M	- -	-0.043	0.226	- -	- -	- -

THETA-EPS

DET_M

DET_M
0.795

THETA-DELTA-EPS

	OUT_M	COMP_M	CHA_M	ENJ_M	AUT_M	COM_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SCH_M	- -	0.033	- -	-0.084	- -	- -
DEC_M	- -	- -	- -	-0.107	- -	- -
MET_M	- -	- -	- -	-0.121	- -	- -
EFF_M	- -	-0.053	0.052	- -	- -	- -
HOPE_M	-0.079	-0.073	0.068	- -	- -	- -
OP_M	- -	0.049	-0.037	- -	- -	0.040
RE_M	- -	- -	0.110	- -	- -	- -

THETA-DELTA-EPS

DET_M

SCH_M
DEC_M
MET_M
EFF_M
HOPE_M
OP_M
RE_M

THETA-DELTA

	SCH_M	DEC_M	MET_M	EFF_M	HOPE_M	OP_M
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SCH_M	0.204					
DEC_M	- -	0.242				
MET_M	-0.073	- -	0.067			
EFF_M	- -	- -	- -	0.328		
HOPE_M	- -	- -	- -	- -	0.162	
OP_M	- -	- -	-0.022	-0.022	- -	0.443
RE_M	- -	- -	-0.039	- -	- -	0.076

THETA-DELTA

RE_M

RE_M
0.379

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	Job_aut	Psycap
-----	-----	-----
JP	0.086	0.858
IWM	0.208	0.647

TI sem

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	Job_aut	Psycap
JP	0.086 (0.025) 3.457	0.858 (0.056) 15.253
IWM	0.208 (0.057) 3.661	0.647 (0.073) 8.841

Indirect Effects of KSI on ETA

	Job_aut	Psycap
JP	0.063 (0.025) 2.514	0.195 (0.050) 3.929
IWM	- -	- -

Total Effects of ETA on ETA

	JP	IWM
JP	- -	0.301 (0.081) 3.718
IWM	- -	- -

Largest Eigenvalue of $B*B'$ (Stability Index) is 0.091

Total Effects of ETA on Y

	JP	IWM
OUT_M	0.425	0.128 (0.034) 3.718
COMP_M	0.400 (0.022) 18.069	0.120 (0.032) 3.723
CHA_M	- -	0.439
ENJ_M	- -	0.478 (0.038) 12.719
AUT_M	- -	0.392 (0.035) 11.154
COM_M	- -	0.442 (0.035) 12.491
DET_M	- -	0.301 (0.032) 9.518

Indirect Effects of ETA on Y

	JP	IWM
	- -	- -

OUT_M	- -	0.128 (0.034) 3.718
COMP_M	- -	0.120 (0.032) 3.723
CHA_M	- -	- -
ENJ_M	- -	- -
AUT_M	- -	- -
COM_M	- -	- -
DET_M	- -	- -

Total Effects of KSI on Y

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
OUT_M	0.037 (0.011) 3.457	0.365 (0.024) 15.253
COMP_M	0.034 (0.010) 3.463	0.343 (0.024) 14.510
CHA_M	0.091 (0.025) 3.661	0.284 (0.032) 8.841
ENJ_M	0.099 (0.027) 3.738	0.309 (0.029) 10.711
AUT_M	0.081 (0.022) 3.686	0.253 (0.026) 9.615
COM_M	0.092 (0.025) 3.733	0.286 (0.028) 10.369
DET_M	0.063 (0.018) 3.494	0.195 (0.026) 7.367

TI sem

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
JP	0.086	0.858
IWM	0.208	0.647

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	Job_aut	Psycap
	-----	-----
JP	0.063	0.195
IWM	- -	- -

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	JP	IWM
	-----	-----
JP	- -	0.301

IWM - - - -

Standardized Total Effects of ETA on Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	0.425	0.128
COMP_M	0.400	0.120
CHA_M	- -	0.439
ENJ_M	- -	0.478
AUT_M	- -	0.392
COM_M	- -	0.442
DET_M	- -	0.301

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	0.834	0.251
COMP_M	0.819	0.247
CHA_M	- -	0.634
ENJ_M	- -	0.873
AUT_M	- -	0.697
COM_M	- -	0.819
DET_M	- -	0.453

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	- -	0.128
COMP_M	- -	0.120
CHA_M	- -	- -
ENJ_M	- -	- -
AUT_M	- -	- -
COM_M	- -	- -
DET_M	- -	- -

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	JP	IWM
-----	-----	-----
OUT_M	- -	0.251
COMP_M	- -	0.247
CHA_M	- -	- -
ENJ_M	- -	- -
AUT_M	- -	- -
COM_M	- -	- -
DET_M	- -	- -

Standardized Total Effects of KSI on Y

	Job_aut	Psycap
-----	-----	-----
OUT_M	0.037	0.365
COMP_M	0.034	0.343
CHA_M	0.091	0.284
ENJ_M	0.099	0.309
AUT_M	0.081	0.253
COM_M	0.092	0.286
DET_M	0.063	0.195

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	Job_aut	Psycap
-----	-----	-----
OUT_M	0.072	0.716
COMP_M	0.071	0.703
CHA_M	0.132	0.410
ENJ_M	0.182	0.565
AUT_M	0.145	0.451
COM_M	0.170	0.530
DET_M	0.094	0.293

Time used: 0.063 Second

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนฤมล สุธีรวุฒิ
วันเดือนปีเกิด	16 เมษายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดนราธิวาส
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1610/22 ซ.จันทร์ 31 ถ. จันทร์ พ่วงวัดดอน สาทร กทม 10120
สถานที่ทำงาน	บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการธนาคารและ การเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2559	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ